

14.6.2023

VAMMAISSOSIAALITYÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

VAMMAISPALVELUJEN TOIMIALUE, VAMMAISSOSIAALITYÖN VASTUUALUE

SISÄLTÖ

VAMMAISSOSIAALITYÖN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	11
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7 ASIAKASTURVALLISUUS	19
8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	25



Pirkanmaan hyvinvointialue

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Y-tunnus 3221308-6

Palvelu/toimintayksikkö

Vammaispalvelujen toimialue/Vammaissosiaalityö

Vastuu/esihenkilö

vastuualuejohtaja Sonja Vuorela

puhelinnumero: 044 730 6694

sähköpostiosoite: sonja.vuorela@pirha.fi

Vammaissosiaalityön vastuualueella työskentelee sosiaalityön eri tehtävissä 70 henkilöä (sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia) sekä 9 palvelusihteriä. Vammaissosiaalityön vastuualueella vastataan Pirhan vammaispalveluiden asiakkaiden vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisista palveluista ja tukitoimista. Vammaissosiaalityö jakaantuu kolmeen lähipalvelualueeseen (eteläinen, läntinen, pohjoinen).



Kuvio 1. Vammaissosiaalityön tunnuslukuja 2022 (Sotka.net)

Pirkanmaan hyvinvointialue

Pirhan omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen. Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman tuotantonsa lisäksi myös ulkopuolisilta palveluntuottajilta hankittua palvelua.

Ostopalvelusopimuksissa määritellään tarkasti palvelun laatuvaatimukset ja palveluntuottajan raportointivelvollisuus hyvinvointialueelle. Laatua valvotaan yhteistyössä palveluntuottajan ja valvontayksikön kanssa. Ostopalvelusopimukseen on määritelty sanktiot, mikäli laatuvaatimukset eivät täyty.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Vammaispalvelujen toimialueella omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialuetasoisesti, vastuualuetasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikkötasoisesti.

Omavalvontasuunnitelmat on laadittu toimialuetasoisesta omavalvontasuunnitelman pohjalta. Vammaissosiaalityöllä on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma on laadittu vammaispalveluiden vastuualuetasoisesta työryhmän työnä. Vammaissosiaalityön omavalvonnan suunnittelusta vastaa vastuualuejohtaja Sonja Vuorela.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman sisältö tarkistetaan vuosittaisen talous- ja toimintasuunnittelukierroksen yhteydessä tammikuussa tai tarpeen mukaan.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Vammaissosiaalityön omavalvontasuunnitelma on Pirhan nettisivuilla julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua niihin. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimipisteiden ilmoitustauluilla tai yhteisellä Teams-/verkkolevyasemalla, mihin henkilöstöllä on pääsy. Omavalvontasuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialue

on näkyvällä paikalla asiakasvastaanottojen odotustiloissa, josta asiakkaat saavat suunnitelman luettavaksi ilman erillistä pyyntöä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Pirhan strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle. Pirhan visiona on: ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”. Palvelulupauksena on pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisien vammaispalvelujen asiakkaiden hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa ammattilaisten toimesta.

Vammaissosiaalityön palveluilla edistetään vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja itsenäistä elämää sekä tuetaan perheitä ja lähiyhteisöjä. Vammaissosiaalityön keskiössä on vammaisten henkilöiden palvelukokonaisuus; palvelutarpeen arviointi, palvelujen suunnittelu, päätöksenteko, toteutuksen seuranta ja arviointi sekä asiakkaan omatyöntekijänä toimiminen. Vammaissosiaalityössä ohjataan asiakkaita palvelujen käytössä sekä tarvittaessa hakemaan tarvitsemiaan palveluja muista palveluyksiköistä. Asiakastyössä huomioidaan eri tavoin kommunikoivat asiakkaat ja pyritään huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet toimintaa ohjaavan lainsäädännön puitteissa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirhan strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vammaissosiaalityössä keskeisiä arvoja ja toimintaperiaatteita ovat:

- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- toiminta perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin ja häntä kuullaan oman elämänsä asiantuntijana
- vammaissosiaalityössä toimitaan vastuullisesti ja hakemukset käsitellään lain asettamassa aikarajassa, ilman aiheetonta viivytystä
- päätökset perustuvat huolelliseen palvelutarpeen arviointiin tai palvelusuunnitelmaan sekä erilaisiin asiantuntijalausuntoihin.
- asiakkaan osallisuutta tuetaan päätöksenteon prosessissa sekä kuullaan häntä ja hänen verkostoaan aktiivisesti
- asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut oikea-aikaisesti huomioiden hyvinvointialueen käytettävissä olevat resurssit.

Vammaissosiaalityön henkilöstöä tuetaan monin tavoin työtehtävissään:

- tuetaan osaamista ja ammatillisuutta lisä- ja täydennyskoulutusten avulla
- työntekijöiden erityistaitoja otetaan huomioon ja kannustetaan niiden käyttämiseen
- työyhteisön hyvinvointia tuetaan avoimella toiminnalla sekä kunnioitetaan erilaisia mielipiteitä ja persoonallisia toimintatapoja
- tuetaan vammaissosiaalityön tiimityötä ja ammatillisen tuen saamista
- työntekijöitä tuetaan säännöllisillä kehittämisspäivillä ja osallistetaan erilaiseen kehittämistyöhön
- toimitaan sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

Riskienhallinta

Pirkan riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista.

Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastuualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia

Pirkanmaan hyvinvointialue

hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Vammaissosiaalityön riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Kotikäynti-työn sekä asiakasvastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvasuuteen liittyviin ohjeisiin. Vammaissosiaalityössä on oma turvallisuustyöryhmä, joka koordinoi turvallisuuteen liittyviä asioita vastuualueella.

Vammaissosiaalityön riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti yksin, mutta tilanteen mukaan käytetään työparia
- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omainen, vihainen koira, hygienia, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja
- asiakasvastaanottotiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden

Pirkanmaan hyvinvointialue

varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan menettelytavat

Pirhan sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan menettelytavat eivät ole toiminnasta erillisiä prosesseja tai toimenpidekokonaisuuksia, vaan osa kaikkia toimintoja. Yhteistä on, että periaatteita noudatetaan, prosessit kuvataan, päätökset perustellaan ja dokumentoidaan sekä johdetaan luotettavalla tiedolla ja riskit arvioiden.

Pirhan 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 antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset.

Kaiken vammaissosiaalityön tavoitteena on asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen ja asiakkaan toimimiseen yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Vammaissosiaalityössä tulee arvioida jatkuvasti perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyttä ja asenteita kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken. Riittävä henkilöstöresursointi sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta. Tämä on tärkeää varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Jokaisen asiakastyöhön osallistuvan henkilön tulee huomioida, ettei omalla toiminnallaan tai asenteellaan aiheuta tilanteita, joissa asiakkaan itsemääräämisoikeus kyseenalaistuu.

Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen.

Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, jonka vammaissosiaalityön johtotiimi ja henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä on työn laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vammaissosiaalityössä työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi vammaissosiaalityön tiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Riskien raportoinnin järjestelmät

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamasta voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään 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

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

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirhan toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 48–49 §), mikäli se havaitsee tai saa tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen. Pirhan tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä Pirhan internetsivujen sähköisen järjestelmän kautta

Pirkanmaan hyvinvointialue

<https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Vammaissosiaalityössä kohdataan paljon perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä paikkakuntakohtaisen lastensuojeluilmoituksen sähköisen lomakkeen [Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi](#).

Työntekijöillä on myös holhustoimilain 91 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus Digi- ja väestötietovirastolle ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa.

Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja vastuista löydät työsuojelun intrasivuilta: ”Työsuojelu kuuluu kaikille”.

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten laatimisessa ja käsittelyssä toimitaan HaiPro -ohjelman ilmoittajan ja ilmoituksen käsittelijän ohjeiden mukaisesti. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä on tapahtunut ja millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Työntekijöitä perehdytetään HaiPron käyttöön riittävällä tavalla.

Vammaissosiaalityössä ilmoitustasoina ovat esihenkilöt ja vastuualuejohtaja, joka vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Ilmoitusten käsittelypaikkoina toimivat vammaissosiaalityön esihenkilötiimit ja kuukausittaiset henkilöstötilaisuudet, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Vammaissosiaalityössä käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai työtoverin toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan Pirhan ohjeen mukaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan Pirhan toimintaohjeen mukaisesti. Ohje sisältää vakavan työtapaturman toimintaprosessin kuvauksen.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään vammaissosiaalityön esihenkilötiimeissä ja vammaissosiaalityön yhteisissä kuukausittaisissa tilaisuuksissa. Näissä

Pirkanmaan hyvinvointialue

sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla, ja yksittäistä asiakasta koskevat ennaltaehkäisevät toimet arvioidaan ja kirjataan asiakastietoihin.

Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirhan työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa.

Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelma

Vammaissosiaalityössä tehdään asiakkaalle palvelutarpeen arviointi ja tarvittaessa palvelusuunnitelma.

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkuus alkaa vammaispalvelulain (3 a §) mukaisella palvelutarpeen arvioinnilla. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet (fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky). Palveluissa otetaan huomioon asiakkaan kieli- ja kommunikaatiotarpeet.

Vammaispalvelulain mukaan palvelutarpeen selvittäminen on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä sen jälkeen, kun vammaisen henkilö tai hänen puolestaan toimiva henkilö on ottanut yhteyttä Pirhan vammaispalveluun. Asiakkaaseen otetaan yhteyttä joko kirjeellä tai puhelimitse tai sähköistä Omapalvelun asiointikanavaa käyttäen. Tällöin asiakkaalle annetaan yhteystiedot ajanvarausta varten tai varataan suoraan aika toimisto- tai kotikäynnille. Aina palvelutarpeen selvitys ei edellytä asiakkaan tapaamista ja palvelusuunnitelman laatimista, vaan päätös voidaan tehdä asiantuntijalausuntojen ja hakemuksen perusteella.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa. Asiakkaalle selvitetään yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeudet ja velvollisuudet. Hänelle kerrotaan erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys annetaan siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Palvelusuunnitelma

Palvelujen ja tukitoimien selvittämiseksi on tarvittaessa laadittava palvelusuunnitelma ilman aiheetonta viivytystä. Vammaispalvelulain mukainen palvelusuunnitelma on laadittava siten kuin laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista on säädetty.

Palvelusuunnitelma on laadittava yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa tai tietyissä tapauksissa hänen laillisen edustajansa tai omaistensa tai muun läheistensä kanssa, jollei suunnitelman laatiminen ole ilmeisen tarpeetonta. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muiden viranomaisten palveluja tai tukitoimia, pyydetään tarvittavia tahoja osallistumaan henkilön palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja palvelusuunnitelman laatimiseen.

Palvelusuunnitelman tekeminen käynnistyy asiakkaan tai hänen edustajansa, läheisensä tai muun viranomaisen yhteydenotosta. Asiakkaan toivomukset ja mielipide kirjataan palvelusuunnitelmaan. Palvelusuunnitelman tekemiseen osallistuvien muiden henkilöiden näkemykset kirjataan myös palvelusuunnitelmaan. Asiakas voi pyytää korjaamaan tai muuttamaan palvelusuunnitelman tietoja. Mikäli asioista ollaan eri mieltä, kirjataan palvelusuunnitelmaan osallistuneiden näkemykset. Palvelusuunnitelma tarkistetaan, jos vammaisen henkilön palveluntarpeessa tai olosuhteissa tapahtuu muutoksia sekä muutoinkin tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelman tarkistus voi käynnistyä asiakkaan, omaisen, vammaissosiaalityön työntekijän tai muun viranomaisen aloitteesta.

Sosiaalihuoltolaki on ensisijainen suhteessa vammaispalvelulakiin ja vammaispalvelulaki on ensisijainen suhteessa kehitysvammalakiin nähden. Mikäli sosiaalihuoltolain tai vammaispalvelulain mukaan järjestetyt palvelut eivät ole asiakkaalle riittäviä ja asiakkaalla on oikeus kehitysvammalain mukaiseen erityishuolto-ohjelmaan, niin palvelut voidaan järjestää kehitysvammalain mukaisesti.

Vammaispalvelujen palvelusuunnitelmassa tulee kirjata erityishuolto-ohjelma-asiakkaiden kohdalla toimenpiteet henkilön itsenäisen suoriutumisen tukemiseksi ja edistämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi. Palvelusuunnitelmaan tulee kirjata kehitysvammalain 42 §:n mukaiset mahdolliset rajoitustoimenpiteet ja erityisesti niiden mukauttamis- ja ennaltaehkäisevät toimenpiteet.

Palveluja ja tukitoimia koskevat päätökset on tehtävä ilman aiheetonta viivytystä (viimeistään 3 kuukauden kuluessa hakemuksesta), jollei asian selvittäminen erityisestä syystä vaadi pitempää käsittelyaikaa.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Lainsäädännöllä turvataan asiakkaan oikeutta määrätä itsestään ja elämästään.

Itsemääräämisoikeutta säätelee useat eri lait ja asetukset:

- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva sopimus
- Sosiaalihuoltolaki
- Lastensuojelulaki
- Mielenterveyslaki
- Suomen perustuslaki
- Yhdenvertaisuuslaki
- Rikoslaki

Henkilön itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan Kehitysvammalain muuttamisesta annetussa laissa (381/2016) olevien pykälien mukaisesti. Rajoittaminen perustuu asiantuntija-arvioihin vapaaehtoisissa ja tahdosta riippumattomissa kehitysvammapalveluissa, joissa on riittävä määrä sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Rajoittaminen on aina viimesijainen keino.

Vammaissosiaalityön kaikissa tehtävissä on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä kunnioitettava asiakkaan omia valintoja. Asiakkaiden erilaiset kommunikaatiokeinot/kielet tulee huomioida, kun hänen tahtoaan selvitetään. Vammaissosiaalityössä tehdään kehitysvammalain mukaisia rajoitustoimenpidepäätöksiä ja voidaan hakea viimesijaisena keinona kehitysvammalain mukaista tahdonvastaista hoitoa. Näissä edellytetään vahvaa yhteistyötä Imo-työryhmien kanssa sekä vammaispalvelujen erityisvastuualueen päätöksiä tekevän moniammatillisen asiantuntijaryhmän kanssa ja hyvinvointialueen omien ja ostopalveluyksiköiden kesken. Työntekijöillä on käytössä Pirhassa laadittu kehitysvammahuollon IMO-käsikirja. Pirha järjestää vammaissosiaalityön työntekijöille itsemääräämisasioiden koulutusta.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja on annettava asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksikölliset tarpeet huomioiden. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Pirhassa asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja

Pirkanmaan hyvinvointialue

raportoidaan. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Vammaissosiaalityön perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. Tämän lisäksi yksikön palaverissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Henkilökunnalla on koulutusta asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy toimenpiteisiin.

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Vammaissosiaalityössä omatyöntekijän tarvetta arvioidaan palvelutarpeen arvioinnin pohjalta. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos tämä ei onnistu, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkaiden sekä heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Koska laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön toiminnan kehittämisessä.

Vammaissosiaalityössä asiakkaiden palautteita ja huomioita palveluista kuunnellaan päivittäisessä työnteossa. Omaisten ja yhteistyökumppaneiden antama palaute käsitellään toimipisteiden omissa palaverissa ja pohditaan, miten palaute auttaisi laadullisen työn

Pirkanmaan hyvinvointialue

kehittämisessä. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta suoraan asiaa hoitavalle työntekijälle, johtavalle sosiaalityöntekijälle tai palvelupäällikölle sekä tarvittaessa vastuualuejohtajalle. Palautetta voi antaa puhelimitse, tekstiviestein, sähköpostitse ja tapaamisten yhteydessä. Käyttöön tullaan ottamaan järjestelmä, jossa kirjalliset palautteet lähetetään asiakaspalvelukeskukseen, jossa ne tallennetaan asiakaspalautejärjestelmään.

Palvelusuunnitelmien yhteydessä saadaan myös palautetta palveluista. Vammaispalveluiden ostopalvelutuottajilla on erilaisia palautekanavia asiakkaiden käytettävissä. Esimerkiksi vaikeavammaisten kuljetuspalvelun tai henkilökohtaisen avun palvelussa on asiakasohjeissa palauteohjeet. Palveluntuottajien kanssa käydään läpi palautteet ja sovitaan korjaavat toimenpiteet.

Asiakkaiden tai heidän läheistensä antamat palautteet käsitellään esihenkilöiden toimesta viipymättä. Ilmoituksen käsittelijä päättää tietojen perusteella korjaavista toimenpiteistä, määrittelee vastuuhenkilön ja myös jatkossa kirjaa tiedot järjestelmään. Tarvittaessa käsittelijä voi siirtää tapahtuman seuraavalle vastuutasolle käsiteltäväksi asian laajuuden ja vakavuuden perusteella. Palautteiden käsittelyn valvonta- ja seurantavastuu on palvelupäälliköllä.

Pirkan vammaisneuvostolla on lakiin perustuva mahdollisuus vaikuttaa hyvinvointialueen toiminnan suunnitteluun, valmisteluun, toteuttamiseen ja seurantaan palveluissa ja asioissa, joilla on merkitystä vammaisille henkilöille. Asiakkaiden palveluita koskevat päätöksentekoon valmisteltavat asiat ohjataan vammaisneuvoston käsittelyyn.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiakkaan oikeusturva

Muistutus ja kantelu

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus vammaissosiaalityön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa ostopalvelusopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan laillinen edustaja, omainen tai läheinen.

Vastuualuejohtaja ja palvelupäälliköt laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, noin kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen varsinaisen kirjallisen vastineen laatimista.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten.

Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: palvelulinjajohtaja Päivi Tryyki (paivi.tryyki@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta vammaispalvelujen toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: toimialuejohtaja Tuulikki Parikka (tuulikki.parikka@pirha.fi)
- vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: vastuualuejohtaja Sonja Vuorela (sonja.vuorela@pirha.fi)
- yhden toimintayksikön vammaissosiaalityötä koskeva muistutus: ao. alueen palvelupäällikkö, etunimi.sukunimi@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialue

- kuluttajasuojalain alaisissa asioissa (palveluseteliasiat) asioidaan kuluttajaneuvonnassa puh. 029 505 3050.

Sosiaaliasiamies

Muistutuksen tekemisessä auttaa tarvittaessa sosiaaliasiamies.

Kaikilla sosiaalihuollon asiakkaila on oikeus selvittää asiaansa yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa, mikäli on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä tai kaipaa neuvontaa oikeuksista asiakkaana. Sosiaaliasiamiehen kanssa voi pohtia erilaisia keinoja tilanteen selvittämiseksi. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, asiakas voi toimia omassa asiassaan.

Sosiaaliasiamies

- neuvoo sosiaalihuollon asiakaslain mukaisissa asioissa
- neuvoo miten toimia, kun asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun
- neuvoo ja avustaa muistutuksen, kantelun tai vahinkoilmoituksen tekemisessä ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutoinkin niin, että asiakkaan oikeudet toteutuvat.

Sosiaaliasiamiehen voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasioinnin kautta. Sähköpostitse sosiaaliasiamieheltä voi kysyä yleisiä ohjeita ja neuvoja, mutta sitä ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Puhelimitse, kirjeitse ja verkkoasioinnin kautta voi viestiä tietoturvasesti. Pirhan intrasta löytyy sosiaaliasiamiesten ja potilasasiamiesten sähköpostiosoitteet asiointikunnittain.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Asiakkaan yksilökohtaisten tavoitteiden tukeminen

Vammaissosiaalityön asiakkaiden palvelusuunnitelmiin kirjataan yksilökohtaisia tavoitteita, jotka liittyvät päivittäisten toimintojen tukemiseen. Vammaissosiaalityössä tehdään päätökset vammaispalvelulain ja kehitysvammalain mukaisista palveluista sekä varmistetaan palveluiden alkaminen ja toimiminen. Esimerkiksi asiakkaan liikkumista tukee kuljetuspalvelu ja päivittäisistä tehtävistä suoriutumisessa auttaa henkilökohtainen avustaja. Päivä- ja työtoiminnalla tuetaan fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä. Kommunikaatio-opetus tukee

Pirkanmaan hyvinvointialue

vuorovaikutusta. Palveluntuottajien ja oman tuotannon palveluissa toteutetaan asiakaslähtöistä ja kuntouttavaa työtä.

Hygieniakäytännöt

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

Infektioiden torjunta

Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirkan muissa yksiköissä työskentelevät hygieni- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Monialainen yhteistyö

Vammaissosiaalityössä tehdään laaja-alaista yhteistyötä vammaispalvelun asiakkaiden palvelujen järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden, läheisten, työikäisten sosiaalityön, gerontologisen sosiaalityön, lapsiperheiden sosiaalityön, lastensuojelun, sijais- ja jälkihuollon, omaishoidontuen ja kotihoidon asiakasohjauksen sekä asumisen asiakasohjauksen kanssa.

Laaja-alaista yhteistyötä tehdään eri asumisyksiköiden sekä päivä- ja työtoimintayksiköiden oman tuotannon ja ostopalveluntuottajien, edunvalvojien, terveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon eri toimialojen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös oppilaitosten ja sivistystoimen sekä varhaiskasvatuksen kanssa vammaisten lasten ja nuorten asioissa. Vammaissosiaalityöstä osallistutaan sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaiseen moniammatillisiin yhteistyöpalaveriin sekä kutsutaan eri toimijoita omiin palaveriin.

Pirkanmaan hyvinvointialue

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Pirhassa asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on se, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa: Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Työntekijöitä on koulutettu toimimaan erilaisissa asiakasturvallisuustilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on Pirhan intran kautta käytettävissä laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin.

Henkilöstö asiakasturvallisuuden toteuttajana

Asiakastyötä tekevän henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Vammaissosiaalityön asiakastyössä työskentelee eri tehtävissä 70 henkilöä, jotka ovat sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Henkilöstön riittävyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöressurin riittävydestä.

Vammaissosiaalityössä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan 100 %:n työntekijäressurit mahdollisimman hyvin. Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyyskysien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyudet.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Vammaissosiaalityö tarjoaa säännöllisesti harjoittelupaikan sosiaalialan opiskelijoille. Tällä osaltaan varmistetaan vammaispalvelua ja kehitysvammahuoltoa osaavien sijaisten ja työntekijöiden saatavuutta.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämispäivien ja koulutusten kautta
- tarvittaessa on saatavilla työnohjausta
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöressurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Pirkanmaan henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukenaan on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekryjärjestelmä.

Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täytyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat.

Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytoinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus vammaispalveluista ja vammaispalvelujen asiakkaista sekä muu osaaminen alalta. Myös kommunikaatiotaitoja arvostetaan.

Pirkanmaan hyvinvointialue

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Lasten ja nuorten kanssa työskenteleviltä tarkistetaan rikostaustaote. Vammaissosiaalityön työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomio myös vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon. Kielitaito tarkistetaan hakemuksen ja haastattelujen perusteella.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydenniskoulutuksesta

Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa esihenkilö ja johtava sosiaalityöntekijä sekä alueilla toimivat tiimit. Tehtäväkohtaisten perehdytysten avuksi yksiköissä otetaan käyttöön Intro-järjestelmä asteittain vuosien 2023–2025 aikana. Perehtymisen seuranta suoritetaan Intro-järjestelmän kautta. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä.

Vammaissosiaalityössä perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaan työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa häntä pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

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

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uudelle työntekijälle opastetaan

Pirkanmaan hyvinvointialue

vammaissosiaalityön lainsäädäntöä, myöntämisperusteita ja muita ohjeita ja palvelujen hankintaan liittyviä ohjeita ja palvelukuvauksia. Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään kaikissa asioissa apua ja tukea.

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

Toimitilat

Vammaissosiaalityössä on Pirkanmaalla useita toimitiloja, joissa on huomioitu esteettömyys. Lisäksi toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Osa työntekijöistä toimii yksittäisissä työhuoneissa ja osa työntekijöistä työskentelee yhteiskäyttöisissä huoneissa. Asiakkaat otetaan vastaan siihen tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Teknologiset ratkaisut

Vammaissosiaalityön toimitilat ovat erilaisia. Osassa on valvontakamerat ja erilaisia hälytinjärjestelmiä, kuten Tunstall. Asiakkaat pääsevät vain tiettyihin tiloihin. Osassa toimitiloista työntekijöillä on käytössä kulunvalvontanapit. Tiloissa on palohälyttimet. Jokainen tallentaa vartijan yhteystiedot työpuhelimeensa.

8 ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta.

Pirhan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

Pirkanmaan hyvinvointialue

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (pdf, ei saavutettava)
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset
- Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
- Tietoturva-arviointi
- Käyttövaltuusperiaatteet
- Salassapito- ja vaitiolositoumus

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle.

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.

Ilmoita häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilöllesi, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi).

Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Immonen tietoturvavastaava@pirha.fi

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan tietosuoja- ja tietoturvan vastuuhenkilö Anni Vainionpää, varalla Kristiina Järviluoma.

Jokaisella vastualueella on lisäksi oma nimetty yhdyshenkilönsä. Vammaissosiaalityön vastualueella yhdyshenkilö on johtava sosiaalityöntekijä Päivi Laine.

Asiakastyön kirjaaminen

Pirkanmaan hyvinvointialue

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Perehdytyksessä käydään läpi kirjaamiseen ja eri järjestelmien käyttöön liittyviä ohjeistuksia perehdyttäjän ja esihenkilön toimesta. Vammaissosiaalityössä on useita eri asiakastietojärjestelmiä käytössä. Tietojärjestelmien ohjeet ovat työntekijöiden käytössä ja perehdytyksessä käydään läpi asiakasprosessit tietojärjestelmässä. Tietosuojan ja kirjaamiseen liittyvät asiat kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö.

Vammaispalvelujen toimialueelta on nimetty Pirhan Tiedon laadun parantamisen ohjausryhmään Milja Koljonen ja Kirjaamisen kehittämisen työryhmään palveluvastaava Kati Luomanen, sosiaalihoaja Maria Pyykkönen ja apulaisosastonhoitaja Karoliina Saarinen.

Vammaissosiaalityössä on useita kansallisen kirjaamiskoulutuksen käynnyttä henkilöä, jotka tukevat työpaikoilla työntekijöitä. Lisäksi vammaissosiaalityön kuukausittaisissa tapaamisissa kirjaaminen on keskeinen aihe.

Pirkanmaan hyvinvointialue

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana uuden työntekijän ja opiskelijoiden/harjoittelijoiden perehdytystä. Huolehditaan, että omavalvontasuunnitelma on kaikkien saatavilla ja nähtävillä asiakasodotustiloissa.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet/selvitettävät asiat

1. Omavalvontasuunnitelman julkaisu paperisena ja sähköisenä on keskeneräinen
2. Työturvallisuusriskien hallintajärjestelmä Granite ei ole kaikilla vielä käytössä
3. HaiPro-järjestelmä ei täysimittaisesti vielä käytössä tai ei toimi optimaalisesti kaikissa toimintayksiköissä (mm. asiakasturvallisuuspoikkeamat, työturvallisuuspoikkeamat, tietoturvailmoitukset, toimintaympäristöön liittyvä ilmoitukset)
4. Ilmoitusvelvollisuuden prosessikuvaus puuttuu vakavasta, korvauksia aiheuttaneesta haittatapahtumasta, jossa asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta
5. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä useita eri asiakastietojärjestelmiä
6. Uuden organisaation ja sen prosessien keskeneräisyys.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan aktiivisesti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys _____

Allekirjoitus _____