Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Sosiaali- ja kriisipäivystys ja Lastensuojelupäivystys

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 7
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14
3.6 Henkilöstö 15
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 18
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 19
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 21
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 23
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 24
3.13 Infektioiden torjunta 25
4 Omavalvonnan riskienhallinta 25
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 26
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 27
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 29
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 30
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 30
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 31
5.1 Toimeenpano 31
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 31
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 33

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Sosiaali- ja kriisipäivystys ja Lastensuojelupäivystys

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Sosiaali- ja kriisipäivystys

Sorinkatu 12 D, 33100 Tampere

Sivutoimipiste: Ensiapu Acuta, Ensitie 8, 33520 Tampere

0500 625 990

Lastensuojelupäivystys

Sorinkatu 12 D, 33100 Tampere

040 568 5520

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Kaikki Pirkanmaalaiset ja Pirkanmaalla tilapäisesti oleskelevat henkilöt.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja kriisipäivystys ja Lastensuojelupäivystys kuuluvat erityisten sosiaalipalvelujen vastuualueeseen. Sosiaali- ja kriisipäivystys ja Lastensuojelupäivystys kuuluvat samaan vastuuyksikköön ja muodostavat tiiviin kokonaisuuden. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Sosiaali- ja kriisipäivystystä ja Lastensuojelupäivystystä.

Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii koko Pirkanmaan alueella. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtävänä on hoitaa sellaiset kiireelliset sosiaalihuollon tehtävät, jotka eivät voi odottaa seuraavaan arkipäivään. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa myös akuutista psykososiaalisesta tuesta, kriisityön alkuarvioinnista ja jatko-ohjauksista sekä psykososiaalisen tuen johtamisesta ja yhteensovittamisesta. Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelee kaiken ikäisiä pirkanmaalaisia ja Pirkanmaalla oleilevia.

Alaikäisten rikosasioihin liittyen sosiaali- ja kriisipäivystyksen yksi sosiaalityöntekijää palvelee erityisesti Tampereen ja Oriveden alueen alle 15-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään, muun Pirkanmaan osalta alle -15vuotiaiden rikosasioista vastataan Lasten- nuorten ja perheiden palvelulinjalla. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen nuorten yli 15-vuotiaiden rikosasioissa työskentelee kaksi sosiaalityöntekijää, joista toinen työskentelee Oikeusministeriön rahoituksella osana Risteys -hanketta.

Lastensuojelupäivystys hoitaa kiireellistä arviointia vaativat päivystykselliset lastensuojelun tehtävät virka-aikaan koko Pirkanmaan alueella.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen palvelu on lähipalveluina tuotettavaa palvelua. Iso osa päivystystyöstä hoidetaan puhelimitse, mutta tarpeen mukaan asiakkaita tavataan myös esimerkiksi kotikäynneillä, kouluilla, päiväkodeilla ja sosiaali- ja terveysasemilla.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Erityisten sosiaalipalveluiden vastuualueen vastuualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtava sosiaalityöntekijä Paula Hurttia, puhelinnumero 050 4645347, sähköposti paula.hurttia@pirha.fi

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtava sosiaalityöntekijä Elina Koivisto, puhelinnumero 040 1297345, sähköposti elina.i.koivisto@pirha.fi

Lastensuojelupäivystyksen johtava sosiaalityöntekijä Mari Maisio, puhelinnumero 044 4235767, sähköposti mari.maisio@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Erityisten sosiaalipalveluiden vastuualueen vastuualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

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

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja lastensuojelupäivystyksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

Lisäksi omavalvontasuunnitelma on henkilöstön luettavissa Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen Teamseissa.

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.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Organisaatiossa on määritelty henkilöstön ja organisaation toimintaperiaatteet ja mallit, joiden avulla tavoitteeseen päästään. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, hallintolaissa ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Edelleen sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat viranomaiset toimivat lisäksi virkavastuulla ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä tärkein laatuvaatimus erityisen haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden suojelu ja erityisesti lapsen suojelu.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä asiakas saa tarpeensa mukaista, mahdollisimman oikea-aikaista ja nopeaa palvelua. Tilanteen ja palvelutarpeen arviointi tehdään yhdessä asiakkaan kanssa sekä tarvittaessa yhteistyössä muiden päivystävien viranomaisten kanssa.

Asiakasturvallisuus varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä, perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä palvelujen laadusta vastaavat yksiköiden esihenkilöt. Koko henkilöstöllä on havainnointivastuu ja esihenkilölle raportointivastuu. Koko vastuualueen toiminnan laadusta vastaa vastuualuejohtaja.

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.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen osalta vastuuhenkilöitä ovat johtava sosiaalityöntekijä Paula Hurttia ja johtava sosiaalityöntekijä Elina Koivisto. Lastensuojelupäivystyksen vastuuhenkilö on johtava sosiaalityöntekijä Mari Maisio. Vastuualuejohtajana toimii Taru Herranen.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä 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 vastuualuejohtajaan, joka vastaa palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä haastavaa useiden eri asiakastietojärjestelmien vuoksi, eikä kaikista asiakastietojärjestelmistä saa tarvittavia tilastotietoja. Tilanne helpottuu, kun helmikuussa 2026 otetaan käyttöön koko hyvinvointialueen kattava asiakastietojärjestelmä, josta saadaan koko hyvinvointialuetta koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen esihenkilöt ovat hyvin perehtyneitä tiimeissä tapahtuvaan asiakastyöhön. Esihenkilön keskeinen tehtävä on vastata työn organisoinnista, resurssoinnista ja johtamisesta. Nämä tekijät vaikuttavat oleellisesti palvelun laatuun. Yksiköissä käytetään julkista valtaa, minkä vuoksi on

tärkeää valvoa toiminnan laillisuutta laadukkuuden ja hyvän kohtelun lisäksi. Rekrytoinneissa noudatetaan lain säätämiä pätevyysvaatimuksia, perehdytys on kattavaa ja henkilökunnan lisä- ja täydennyskoulutuksista huolehditaan. Yksiköissämme on työntekijöiden käytössä kattavia ohjeistuksia ja toimintakortteja vaativien työtehtävien tueksi ja tekniseksi suorittamiseksi. Päivystystyö tapahtuu pitkälti työparityöskentelynä. Esihenkilön tehtävänä on mahdollistaa, organisoida, koordinoida ja johtaa yllä mainittua toimintaa, joka tukee perustehtävien laadukasta hoitamista. Lisäksi esihenkilö tukee tiimiä työn sisällöllisissä kysymyksissä.

Laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille, minkä vuoksi on tärkeää seurata mm. asiakkailta tulevaa palautetta, henkilökunnalta tulevaa palautetta, yhteistyökumppaneilta tulevaa palautetta, kanteluiden ja muistutusten määrää sekä potilas- ja asiakasturvallisuuteen liittyvien Haipro –ilmoitusten määrää. Määrän lisäksi palautteen, ilmoitusten, kanteluiden ja muistutusten sisältöä seurataan. Samalla toteutuu myös toiminnan laillisuusvalvonta.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Sosiaali- ja kriisipäivystys ja Lastensuojelupäivystys ovat helposti saavutettavia palveluja, joihin asiakas voi itse ottaa yhteyttä tai tulla aikaa varaamatta paikan päälle. Sosiaali- ja kriisipäivystykseen saa yhteyden vuoden jokaisena päivänä puhelimitse, saapumalla paikan päälle tai hätäkeskuksen kautta.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan noudattamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä selvittämällä asiakkaan mielipide. Jos asiakas ei voi itse kertoa mielipidettään, pyritään se selvittämään muilla keinoin, kuten esimerkiksi

selvittämällä läheisten mielipide. Kiireelliset sosiaalihuollon tehtävät ja kriisityö pyritään aina hoitamaan siten, että asiakas ymmärtää, mistä syystä ja millä perustein kyseinen ratkaisu, päätös tai palvelu on tehty.

Asiakkaalla on aina oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin ja asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntölomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntölomakkeet myös pdf-tiedostona. Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi

Mikäli asiakas tai potilas huomaa, että hänen tiedoissaan on virhe tai kirjaus on kirjattu epätarkasti, asiakkaalla on oikeus pyytää korjausta häntä koskeviin tietoihin. Oikaisupyynnön voi tehdä OmaPirha -palvelussa tai vapaamuotoisesti tai lomakkeella. Lomake ja vapaamuotoinen oikaisupyyntö lähetetään lomakkeessa olevien ohjeiden mukaisesti. Miten voin tarkastaa ja oikaista asiakas- tai potilastietojani - pirha.fi

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä. Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta yksityisyyteen lainsäädännön asettamissa rajoissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan kanssa on ajoittain ristiriidassa lapsen etu ja lapsen suojelu samoin kuin aikuisen osalta ilmeinen kykenemättömyys huolehtia itsestään. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä noudatetaan tarkoin sosiaalihuoltoa ja lastensuojelua sääteleviä lakeja, joissa on määritelty sosiaalihuollon viranhaltijan toimivalta.

Asiakasta on kohdeltava kaikissa tilanteissa asiallisesti. Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee tai huomaa epäasiallista kohtelua, hän voi ottaa yhteyttä johtavaan sosiaalityöntekijään puhelimitse tai sähköpostilla. Johtava sosiaalityöntekijä käsittelee tapahtunutta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu. Tarvittaessa asiakasta

ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Muistutukset ja kantelut käsitellään Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeiden mukaisesti.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen tekemistä päätöksistä on aina mahdollista tehdä valitus hallinto-oikeuteen. Päätöksen mukana toimitetaan aina valitusohje ja asiakasta myös suullisesti ohjeistetaan tekemään valitus, mikäli käy ilmi, että asiakas vastustaa sosiaalityöntekijän tekemää ratkaisua esimerkiksi lapsen kiireellisen sijoituksen päätöksen osalta. Kriisityössä ei laadita päätöksiä, joista voisi valittaa. Jos asiakas havaitsee palvelun laadussa tai kirjauksessa ilmaisen virheen, hän voi ottaa yhteyttä yksikön johtavaan viranhaltijaan tai laatia muistutuksen asiasta (ks. kohta 3.4).

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä ei tehdä asiakassuunnitelmia, koska työ on päivystyksellistä keskittyen akuuttien hätätilanteiden ratkaisuun.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen esihenkilöt huolehtivat siitä, että henkilöstöllä on riittävä ja laadukas osaaminen asiakkaan oikeuksiin, asemaan ja kohteluun liittyen.

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

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä muistutukset ja kantelut käsitellään ohjeistuksen mukaan.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä ja Lastensuojelupäivystyksestä on mahdollista antaa suoraa palautetta sähköisesti osoitteessa pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan.

Asiakas voi myös aina ottaa yhteyttä toiminnasta vastaaviin esihenkilöihin puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli haluaa antaa palautetta tai keskustella saamastaan palvelusta. Tarvittavat yhteystiedot löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen ulkoisilta internetsivuilta.

Asiakkailta saatu palaute hyödynnetään asiakastyön kehittämisessä ja palaute käydään aina läpi työntekijöiden kanssa.

Henkilöstöä on ohjeistettu ja kannustettu tuomaan esiin havaitsemiaan epäkohtia ja kertomaan palautetta työhön, palveluihin ja yhteistyöverkostoihin liittyen. Henkilöstöltä saadaan palautetta yksiköiden viikkokokouksissa sekä vapaamuotoisesti keskustellen. Henkilöstöltä saadut huomiot hyödynnetään työn kehittämisessä.

3.6 Henkilöstö

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee 20 vakituista päivystävää sosiaalityöntekijää, joista kaksi työskentelee pääosin Acutan toimipisteessä. Lisäksi sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on neljä sairaanhoitajaa. Sosiaalityöntekijöistä 18 tekee säännöllisesti 3-vuorotyötä ja sairaanhoitajat 2-vuorotyötä, samoin Acutassa työskentelevät sosiaalityöntekijät. Päivystävien työntekijöiden lisäksi Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee virka-aikana kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaalityöntekijää alaikäisten rikosasioissa.

Päivystävien työntekijöiden poissaoloihin pyritään saamaan sijaiset. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen listoilla on noin 20 sijaispätevää sosiaalityöntekijää, joita voidaan käyttää niin suunnitelmallisiin kuin yllättäviinkin poissaoloihin. Työntekijöiden pitkäaikaisempiin poissaoloihin hankitaan myös sijainen. Toiminnan kannalta kriittisimmät ajankohdat kuten ilta- ja yöaika turvataan aina sijais- tai henkilöstöjärjestelyillä. Päivystyksen työvuorot järjestetään tarvittaessa myös vakituisen henkilökunnan vuoronvaihdoin ja työvuoron pidentämisellä.

Lastensuojelupäivystyksessä työskentelee virka-aikaan 7 sosiaalityöntekijää ja yksi johtava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijöiden poissaoloihin pyritään saamaan sijaiset.

Erityisten sosiaalipalveluiden vastuualueen toiminnasta vastaa vastuualuejohtaja ja vastuualueella työskentelee yksi palvelusihteeri.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Esihenkilöt tarkistavat myös asianmukaisen koulutuksen, riittävän osaamisen ja ammattitaidon sekä kielitaidon. Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja harjoittelija, perehdytetään voimassa olevan perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Esihenkilöt varmistavat, että opiskelijoilla, jotka toimivat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti, on oikeus työskennellä yksikössä sekä heidän ohjauksensa, johto ja valvonta on esihenkilöiden vastuulla.

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää henkilöstölle lisä- ja täydennyskoulutusta. Osa koulutuksista on pakollisia ja tulee suorittaa säännöllisesti, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset. Lisäksi henkilöstö velvoitetaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin sekä mahdollistetaan osallistuminen lisä-, ja erikoistumiskoulutuksiin.

Esihenkilöt seuraavat henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta toiminnan aikana perustuen palautteisiin sekä omien että henkilöstön havaintoihin perustuen. Jos esille tulee epäkohtia, niin niihin puututaan ja tehdään tarvittaessa haitta- ja vaaratapahtumailmoitus, Haipro, ja arvioidaan tarvittavat toimenpiteet, joita voivat olla esimerkiksi täydennyskoulutus, ohjeiden päivittäminen tai työntekijän toimintaan puuttuminen organisaation ohjeiden mukaisesti.

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden esittämän rikostaustaotteen. Lisäksi yksikön kaikille työntekijöille tehdään Suojeluspoliisin suppea turvallisuusselvitys.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä jokaiselle uudelle työntekijälle nimetään perehdytysvastuussa oleva henkilö / henkilöt ja hänet perehdytetään perehdytyssuunnitelman mukaisesti. Parhaillaan rakennetaan Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen omaa sisältöä Intro - perehdytysjärjestelmään. Se on tarkoitus ottaa käyttöön alkuvuodesta 2026.

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.

Sosiaalipäivystyksen henkilöstömitoituksesta ja resurssoinnista ei ole säädetty lailla. Sosiaalihuoltolain 29§:n mukaisesti Sosiaalipäivystys on järjestettävä ympärivuorokautisesti kiireellisen ja välttämättömän avun turvaamiseksi kaiken ikäisille. Päivystys on toteutettava siten, että palveluun voi saada yhteyden ympäri vuorokauden ja kiireelliset sosiaalipalvelut voidaan antaa siten kuin tässä tai muussa laissa säädetään. Päivystävissä yksiköissä on oltava riittävät voimavarat ja osaaminen, jotta palvelun laatu ja asiakasturvallisuus toteutuvat.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan vuosittain henkilöstösuunnitelman laadinnassa. Lisäksi Sosiaalipäivystyksen (sisältäen sosiaali- ja kriisipäivystys ja lastensuojelupäivystys) resurssien riittävyyttä arvioi sosiaali- ja terveysjohtaja Taru Kuosmasen nimeämä Sosiaalipäivystyksen seurantaryhmä sekä avopalvelujen johtoryhmä.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti eri viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyöhön on luotu yhteisiä toimintakäytäntöjä. Tiedonkulku päivystyksen ja asiakkaan muiden sosiaali- ja terveyspalvelujen välillä varmistetaan kirjauksin ja tarvittavin yhteydenotoin.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimitilat sijaitsevat Tampereen poliisilaitoksen yhteydessä osoitteessa Sorinkatu 12 D. Samassa rakennuksessa sijaitsevat Selviämishoitoaseman ja Lastensuojelupäivystyksen tilat. Sosiaali- ja kriisipäivystys sijaitsee toisessa kerroksessa. Tiloihin on pääsy ovikelloa soittamalla, ovikello sijaitsee katutasossa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiloihin on esteetön kulku ja sisäänkäynnin yhteydessä on rappusten lisäksi myös hissi. Tiloissa on asiakkaille odotustila ja wc. Pääosa tiloista on suunniteltu asiakastapaamisiin soveltuviksi. Asiakas-/työhuoneissa on turvallisuus huomioitu. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä on käytössä työn tekemiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset työvälineet. Kaikissa työpisteissä on huomioitu työergonomia säädettävillä työtuoleilla ja sähköpöydillä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen työntekijöillä on käytössä yksi työhuone Tays Acutan yhteydessä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tiloissa Sorinkadulla on käytössä tallentava kameravalvonta. Kamerat kuvaavat yleisiä tiloja (porraskäytävät, käytävät, odotustila), lisäksi tiloissa on käytössä hälytysjärjestelmä. Acutan tiloissa on käytössä sairaalan oma hälytysjärjestelmä.

Lastensuojelupäivystyksen toimitilat sijaitsevat myös osoitteessa Sorinkatu 12 D (2. krs.), 33100 Tampere. Tilat koostuvat eteisestä, viidestä työhuoneesta, yhdestä asiakastapaamishuoneesta, käytävästä, jossa on oleskelutila, keittiö- ja ruokailutilasta sekä kahdesta inva–wc:sta, joissa on myös suihku.

Lastensuojelupäivystys sijaitsee rakennuksen toisessa kerroksessa. Tiloihin on pääsy ovikelloa soittamalla. Ovikello sijaitsee katutasossa. Lastensuojelupäivystyksen tiloista pystyy kamerasta tarkistamaan, kuka toimistoon on pyrkimässä. Tiloihin on esteetön kulku ja sisäänkäynnin yhteydessä on rappusten lisäksi myös hissi.

Toimitilat ovat asiakastyöhön soveltuvat. Asiakastapaamishuoneessa on turvallisuus huomioitu. Tiloissa on käytössä hälytysjärjestelmä ja tallentava kameravalvonta

yleisissä tiloissa. Asiakkaille on käytössä odotusaula ja wc. Asiakkaita tavataan siten, että käydyt keskustelut eivät kuulu muille, jolla turvataan yksityisyyden suoja.

Lastensuojelupäivystyksellä on käytössään kaksi työautoa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on käytössään yhteensä kolme työautoa. Autot katsastetaan ja huolletaan asianmukaisesti säännöllisin väliajoin.

Kokonaisuudessaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen toimitilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa. Säännöllisillä turvallisuuskävelyillä, tietosuoja- ja tietoturvakävelyillä ja sisäisillä palotarkastuksilla pyritään havainnoimaan riskejä ja puutteita toimitiloissa sekä tekemään havaintojen perusteella tarvittavat korjaustoimenpiteet. Toimitilojen ja työvälineiden huolto tapahtuu asianmukaisten yhteistyökumppanien toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut, joka tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palveluja sekä turvallisuuspalveluja. Kiinteistön ja tilojen turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin jokaisessa työvuorossa ja vian huomatessaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle ja Paketti-palveluun vikailmoituksella. Kriittisissä tilanteissa tulee olla yhteydessä Monivalvomoon 24/7.

Lääkinnälliset laitteet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä on käytössä 3 alkometriä, joita huolletaan käyttötarkoituksen mukaisesti. Henkilöstö perehdytetään laitteen käyttöön.

Yksiköissä varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen siten, että laitteet huolletaan asianmukaisesti, sovitussa paikassa Istekki Oy:ssä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa

tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Säteilyn käytön turvallisuus
Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä ei ole säteilylle altistavaa toimintaa tai työvälineitä.

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 tietoturvapolitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen työntekijät saavat perehdytyksen asiakastietojärjestelmiin, tietosuojaan ja tietoturvaan.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen työntekijät käyttävät myös muita viranomaisten tietojärjestelmiä ja laitteita, joiden käyttöön he ovat saaneet perehdytyksen sekä käytön että tietoturvan ja tietosuojan osalta.

Jokainen työntekijä on tietoinen asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojatiimille joko suoraan tai esihenkilön kautta. Tarvittaessa myös yhteys Istekki oy:n tai muihin tarvittaviin viranomaisille.

Tietohallinnon projekti ja kehittämispalvelut vastaa hyvinvointialueen tietojärjestelmien kehittämisestä ja projektoinnista ja yhteistyökumppanina toimii inhouse-yhtiö Istekki Oy. Projekti – ja kehittämispalvelut varmistavat palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuuden, asianmukaisuuden ja turvallisuuden tarjottaviin palveluihin nähden sekä vastaavat uusien järjestelmien osalta henkilöstön käyttöopastuksesta. Jos palvelupisteissä tulee ongelmia tietojärjestelmien tai laitteiden vuoksi niin henkilökunta

ottaa yhteyttä Istekki Oy:n. Palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin siten, että laitteita on riittävästi ja että päätöspohjia on myös paperiversiona. Lisäksi Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen työntekijöillä on käytössä hyvinvointialueen koneiden ja järjestelmien lisäksi muita järjestelmiä ja laitteita.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: Tietosuoja - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Asiakastietolain 7 §:n mukainen Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Erityisten sosiaalipalveluiden vastuualueen johtaja Taru Herranen.

Palveluyksiköissä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksilölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Henkilöstön osaaminen varmistetaan heidän koulutuksensa ja perehdytyksen avulla.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa henkilötietoja koskee lakisääteinen salassapitovelvollisuus. Tietoja saavat käsitellä vain asiakkaan tai potilaan hoitoon, palveluiden järjestämiseen tai niihin liittyviin tehtäviin osallistuvat henkilöt, joiden työtehtävien kannalta käsittely on välttämätöntä.

Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he

osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä.

Yksiköissä varmistetaan toisen osapuolen henkilöllisyys ja oikeus keskustella tiedoista ennen kuin hänen kanssaan käydään lävitse asiakas- ja potilastietoja. Henkilön tunnistamisvaatimus koskee kaikkia osapuolia, joille tietoja kerrotaan tai luovutetaan. Vaatimus koskee asiakkaita, potilaita, omaisia ja viranomaisia tai ammattilaisia.

Yksiköissä otetaan huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä ei toteuteta lääkehoitoa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ensiapuvälineistä vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhdessä palvelusihteerin kanssa. Lastensuojelupäivystyksessä ensiapuvälineistä vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja Lastensuojelupäivystyksen tiloissa on ajantasainen siivous ja puhtaanapitosuunnitelma, työhuoneet, asiakastapaamistilat ja yhteiset tilat siivotaan päivittäin siistijän toimesta. Tietokoneen näppäimistöjen puhdistamiseen on desinfiointiliinoja, joita suositellaan käytettäväksi päivittäin ja työpisteen työntekijän vaihtuessa. Työskentelytiloista löytyy desinfiointiainetta käsihygienian ylläpitämiseksi. Päivittäin toteutamme tavanomaisia varotoimia, joiden avulla pyritään estämään mikrobien tarttuminen toisiin asiakkaisiin tai työntekijöihin. Tavanomaisiin varotoimiin kuuluu: käsihygienia, yskimishygienia, veritartunnan ehkäisy ja mahdollisten suojainten oikea käyttö.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.
Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa työhön liittyvistä riskeistä ja niiden hallinnasta ja ehkäisemisestä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Toisaalta riskienhallinta vaatii aktiivista osallistumista koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason- ja riskien arviointiin (Granite) ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmis. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa oppimista ja toiminnan tarkkailua ja arviointia.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään riskejä sekä puuttumaan niihin suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. Riskien tunnistamisen tavoitteena on etsiä niitä riskejä, jotka toteutuessaan voivat esimerkiksi vaikeuttaa tai estää keskeisten tehtävien suorittamista tai tavoitteisiin pääsyä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja lastensuojelupäivystyksessä on tunnistettu riskejä liittyen asiakastyön tekemiseen ja väkivallan uhkaan, työntekijöiden psykososiaaliseen kuormitukseen, toimitiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.

Riskien arviointi tarkoittaa käytännössä prosessia, jossa toimija tunnistaa omia riskejään ja analysoi niitä sekä tekee päätökset ja suunnitelmat riskien käsittelystä. Riskien arvioiminen on jatkuva normaalin arjen mukana kulkeva prosessi, koska oman toiminnan riskitkin elävät ja muuttuvat aina oman toiminnan ja oman toimintaympäristön eläessä ja muuttuessa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja lastensuojelupäivystyksessä riskien tunnistamista ja arviointia on tehty mm. työpaikkaselvityksissä, tietosuoja- ja tietoturvakävelyillä, turvallisuuskävelyillä sekä täytettäessä työturvallisuusriskien arviointiohjelma Granitea.

Lisäksi perustyössä kohdataan tilanteita ja tehdään havaintoja, joita tarkastellaan riskien ja niiden hallinnan näkökulmasta.

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

Tunnistetut, analysoidut ja luokitellut riskit tulee käsitellä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esihenkilöiden on linjattava, mitä riskeille aiotaan tehdä vai tehdäänkö niille mitään. Riskien kohdalla on Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä pyritty mahdollisimman hyvään ennakointiin. Eri riskien kohdalla on pyritty kehittämään toimintatavat ja työotteet mahdollisimman turvallisiksi. Lisäksi on hankittu työvälineitä, jotka vähentävät riskiä erilaisille vaaratapahtumille. Jatkuva havainnointi ja itsereflektointi riskien suhteen on tarpeen. Epäkohtien, haittatapahtumien sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden todentuessa niiden huolellinen läpikäynti ja analysointi on tärkeää, jotta pystytään miettimään ja arvioimaan myös tarpeelliset korjaustoimet, jotta vastaavaa ei tapahtuisi enää uudelleen. Henkilöstö raportoi tunnistetuista riskeistä esihenkilölle. Tilanne käydään läpi ja käsitellään huolellisesti asianosaisten ja esihenkilöiden kesken. Keskustelussa käydään läpi, mikä johti siihen, että riski realisoitui ja miten tapahtunut voidaan jatkossa välttää. Yleensä tapahtunutta käsitellään laajemminkin työyhteisössä. Tilanteista, myös läheltä piti – tilanteista, tehdään aina ilmoitus Haipro -järjestelmään, joka tulee esihenkilölle käsiteltäväksi. Haipron kokonaismääriä seuraamalla saa tietoa riskien toteutumisesta yksikössä kootusti. Vaativien ja traumaattisten työtehtävien jälkeen ensin puretaan tapahtuma toisen työntekijän tai esihenkilön kanssa. Asiasta ilmoitetaan lähiesihenkilölle, joka on heti seuraavana arkipäivänä (tilanteen vaatiessa välittömästi) yhteydessä työntekijään ja sopii jatkotuen järjestämisestä. Sote-valvontalain 29 § velvoittavat sosiaalihuollon työntekijöitä ilmoittamaan välittömästi yksikön toiminnasta vastaavalle esihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus on tehtävä kirjallisesti välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä työntekijän tulee ilmoittaa lähiesihenkilölleen välittömästi, mikäli työtehtävissään havaitsee epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinta ei ole kertaluontoista toimintaa, vaan riskit, riskien todennäköisyydet ja seuraukset sekä riskinhallintakeinojen vaikutukset elävät toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukana. Kriittisen tärkeä osa riskienhallintaa onkin tilanteen jatkuva seuranta ja havainnoista raportoiminen lähiesihenkilölle. Seuranta on osa varsin tavallista, arkipäiväistä toimintaa.

Aktiivisen seurannan ja havainnoinnin avulla saadaan tietoa muuttuneista tai uusista riskeistä, joihin on syytä varautua. Havainnoinnista raportoinnilla puolestaan varmistetaan se, että vastuussa olevat esihenkilöt ovat tietoisia muutoksista ja voivat sen myötä ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Selkeä ja hyvä riskeistä raportointi antaa realistista ja hyvää tilannekuvaa, mikä tukee johtamista.

Riskienhallinnan raportointi

Tällä arkisen seurannan ja raportoinnin käytännöllä pyrimme Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, sekä Lastensuojelupäivystyksessä huolehtimaan riskienhallinnasta. Vakavista tilanteista ja läheltä piti –tilanteista tehdään myös ilmoitus Haipro -järjestelmään, mitä kautta asiat tulevat esihenkilön käsittelyyn. Esihenkilö puolestaan kantaa vastuun asian käsittelystä tarvittavassa laajuudessa sekä tehtävistä korjaavista toimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista pyritään varmistamaan ja tukemaan hyvällä perehdytyksellä ja tarvittavalla kouluttautumisella. Riskejä ennakoivan työotteen kehittäminen ja ylläpitäminen on päivystystyössä äärimmäisen tärkeää. Kokemukseen perustuvan tiedon siirtäminen kokeneelta työntekijältä vasta-alkajalle työn tekemisen lomassa on tärkeää.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä tai lastensuojelupäivystyksessä ei käytetä vuonna 2026 ostopalveluita tai alihankintaa palveluiden tuottamiseksi.

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

Erityisten sosiaalipalveluiden vastuualueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vastuualuejohtaja Taru Herranen.

Toimintayksiköissä on laadittu suunnitelmia ja toimintaohjeita erilaisiin häiriötilanteisiin. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä lastensuojelupäivystyksen toiminta on turvattava myös häiriötilanteissa, kuten esimerkiksi sähkökatkoksien tai tietoverkkohäiriöiden aikana. Pidempikestoisessa häiriötilanteessa toiminta siirretään tarvittaessa muihin tiloihin organisaatiossa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Palveluyksikön omavalvonnan käytännön toteuttamisessa ja sen onnistumisessa asiakas- ja potilastyössä on oleellista henkilöstön sitoutuminen omavalvontaan sekä henkilöstön ymmärrys ja näkemys omavalvonnan merkityksestä, tarkoituksesta ja tavoitteista.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä omavalvontasuunnitelma on henkilöstön nähtävillä ja se käydään läpi henkilöstön kanssa vuosittain. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja Lastensuojelupäivystyksessä arjen työskentely perustuu omavalvontasuunnitelmaan.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja lastensuojelupäivystyksen vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Jokaisen työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on osa uuden työntekijän perehtymistä, jolla varmistetaan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen ja lastensuojelupäivystyksen omavalvontasuunnitelma löytyy palveluyksiköiden Teams -alustalta ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omavalvonnan raportointi

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

Yksikkökohtaiset poikkeamat käsitellään henkilöstön kanssa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampereella 1.12.2025

Palveluyksiköiden vastuuhenkilö

Taru Herranen, vastuualuejohtaja, Erityiset sosiaalipalvelut

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vastuualuejohtaja Taru Herranen



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.