

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Sosiaali- ja kriisipäivystys, Kriisityö ja
Lastensuojelupäivystys
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	1
2	Oma-alvontasuunnitelman laatiminen	2
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	3
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	3
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	4
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
3.4	Muistutusten käsittely	8
3.5	Henkilöstö	8
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	10
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	10
3.8	Toimitilat ja välineet	11
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	12
3.11	Infektioiden torjunta	15
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	16
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
4	Oma-alvonnin riskien hallinta	18
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 19	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	21
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	22
5.1	Toimeenpano	23
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24
6	Oma-alvontasuunnitelman hyväksyntä	24

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> kirjaamo@pirha.fi <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308–6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Sosiaali- ja kriisipäivystys, kriisityö ja lastensuojelupäivystys</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Sosiaali- ja kriisipäivystys ja kriisityö Päätoimipiste: Sorinkatu 12 D, 33100 Tampere. Sivutoimipiste: Ensiapu Acuta, Ensitie 8, 33520 Tampere 0500 625 990</p> <p>Lastensuojelupäivystys Sosiaaliasema Sarvis Hatanpäänkatu 3J, 33900 Tampere 040 568 5520</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Kaikki pirkanmaalaiset</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastuualueeseen kuuluvat sosiaali- ja kriisipäivystys, kriisityö ja sovittelutoimisto. Sosiaali- ja kriisipäivystyksen osana toimii lastensuojelupäivystys. Tämä omavalvontasuunnitelma koskee sosiaali- ja kriisipäivystystä mukaan lukien lastensuojelupäivystys ja kriisityö.

Sosiaali- ja kriisipäivystys toimii koko Pirkanmaan alueella. Suunnitelmallista kriisityötä tehdään Tampereen ja Oriveden alueella sosiaali- ja kriisipäivystyksen kriisityöntekijöiden toimesta, ja muualla Pirkanmaalla tehtävää hoitaa alueelliset kriisiryhmät tai ostopalvelu. Nuorten rikosasioissa sosiaali- ja kriisipäivystyksen kaksi sosiaalityöntekijää palvelee Tampereen ja Oriveden alueen lapsia ja heidän perheitään, muun Pirkanmaan osalta työ on osana lapsiperheiden sosiaalityötä ja lastensuojelua.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen tehtävänä on hoitaa sellaiset kiireelliset sosiaalihuollon tehtävät, jotka eivät voi odottaa seuraavaan arkipäivään. Sosiaali- ja kriisipäivystys vastaa myös akuutista psykososiaalisesta tuesta sekä sen johtamisesta ja yhteensovittamisesta. Sosiaali- ja kriisipäivystys palvelee kaiken ikäisiä pirkanmaalaisia ja Pirkanmaalla oleskelevia henkilöitä.

Kriisityön palvelussa tuotetaan suunnitelmallista kriisityötä asiakkaan tarpeen mukaisesti yksilö-, pari-, perhe-, tai ryhmämuotoisesti. Kriisityö toteutetaan Tampereen ja Oriveden osalta sosiaali- ja kriisipäivystyksen kriisityöntekijöiden toimesta ja muilla Pirkanmaan alueilla joko alueellisten kriisiryhmien toimesta tai ostopalveluna. Kriisityötä koko Pirkanmaan alueella koordinoidaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtavan kriisityöntekijän toimesta.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, lastensuojelupäivystyksen ja kriisityön palvelu on lähipalveluina tuotettavaa palvelua. Iso osa päivystystyöstä hoidetaan puhelimitse, mutta tarpeen mukaan asiakkaita tavataan muun muassa kotikäynneillä, kouluilla, päiväkodeilla ja sosiaali- ja terveysasemilla.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen toteuttaminen

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueen vastualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtava sosiaalityöntekijä Krista Saarela (vs), puhelinnumero 040 8004921, sähköposti krista.saarela@pirha.fi

Johtava kriisityöntekijä Merja Kinnarinen, puhelinnumero 040 6128294, sähköposti merja.kinnarinen@pirha.fi

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

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueen vastualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

Osallistuneiden nimet ja nimikkeet

Ks yllä.

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaevalvontasuunnitelman pohja päivitetään omaevalvonta- ja laatuasi-
antuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.
Pohja tarkistetaan laatu ja omaevalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön ja lastensuojelupäivystyksen omaevalvontasuunnitelman päivi-
tyksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai oh-
jeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitet-
tyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkiste-
taan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä 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.

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä ja lastensuojelupäivystyksessä palvelujen laadusta vastaavat yksiköiden esihenkilöt. Koko henkilöstöllä on havainnointivastuu ja esihenkilölle raportointivas-
tuu. Koko vastualueen toiminnan laadusta vastaa vastualuejohtaja.

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 vs. johtava sosiaalityöntekijä Krista Saarela (Elina Koiviston sijainen).

Kriisityön laadusta vastaava esihenkilö on johtava kriisityöntekijä Merja Kinnarinen.

Lastensuojelupäivystyksen vastuuhenkilö on johtava sosiaalityöntekijä Mari Maisio.

Vastuualuejohtajana toimii Taru Herranen.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä 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, kriisityössä ja lastensuojelupäivystyksessä tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä haastavaa useiden eri asiakastietojärjestelmien vuoksi, eikä kaikista asiakastietojärjestelmistä saa tarvittavia tilastotietoja. Tilanne helpottuu, kun vuoden 2024 loppupuolella saadaan koko hyvinvointialueen kattava asiakastietojärjestelmä, josta saadaan koko hyvinvointialuetta koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön 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 Haipro vaaratilanne- ja työtapatuilmotusten 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 sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Sosiaali- ja kriisipäivystys, kriisityö 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 hätäkeskukseen 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](https://asiakirjajulkisuuskuvaus.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](https://asiakas-ja-potilastietojen-kasittely-ja-lokitiedot-pirha.fi)

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä ja lastensuojelupäivystyksessä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta yksityisyyteen lainsäädännön asettamissa rajoissa. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja yksityisyyden suojan kanssa on ajoittain ristiriidassa lapsen etu ja lapsen suojeleminen samoin kuin aikuisen osalta ilmeinen kykenemättömyys huolehtia itsestään. Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ja lastensuojelupäivystyksessä noudatetaan tarkoin sosiaalihoiltoa ja lastensuojelua sääteleviä lakeja, joissa on määritelty sosiaalihoillon 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, kriisityössä ja lastensuojelupäivystyksessä ei tehdä asiakassuunnitelmia, koska työ on päivystyksellistä keskittyen akuuttien hätätilanteiden ratkaisuun.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön 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 Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutuksen vastaanmiseen. Muistutus tulee tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, joko erillisellä muistutuslomakkeella tai vapaamuotoisesti, ja postittaa se tai lähettää sähköpostilla kirjaamoon. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutuksen käsittelystä vastaa vastuualuejohtaja yhdessä yksikön vastuuhenkilön kanssa.

Muistutusta koskevan yksikön vastuuhenkilö pyytää selvitykset vastuuyksiköstä ja laatii perustellun kirjallisen selvityksen muistutuksessa esillä nostettuun asiaan. Muistutuksen vastausaika on yleensä kuukausi. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan työryhmää yhteisissä palavereissa, ja niistä kirjataan palaverimuistiot.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon kirjaamo@pirha.fi.

Kirjaamon yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialue

Postiosoite: Kirjaamo, PL 272, 33101 Tampere

Käyntiosoite: Niveltie 5 (G-rakennus, 1.kerros), Tampere

Avoinna ma - pe klo. 9. -14.30

Puhelin: 03 311 66665

Sähköpostiosoite: kirjaamo@pirha.fi

3.5 Henkilöstö

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee 19 vakituista päivystävää sosiaalityöntekijää, joista kaksi työskentelee pääosin Acutan toimipisteessä. Näistä 16 tekee säännöllisesti 3-vuorotyötä. Lisäksi

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä työskentelee virka-aikana kaksi johtavaa sosiaalityöntekijää, 2,6 sosiaalityöntekijää nuorten rikosasioissa.

Kriisityössä työskentelee kolme kriisityöntekijää ja yksi johtava kriisityöntekijä.

Päivystävien sosiaalityöntekijöiden poissaoloihin pyritään saamaan sijaiset. Sosiaali- ja kriisipäivystysten listoilla on noin 20 sijaispätevää sosiaalityöntekijää, joista pyritään saamaan nopeastikin sijaiset. Muiden työntekijöiden pitkäaikaisempiin sijaisuuksiin pyritään myös saaman sijainen. Päivystyksen työvuorot järjestetään tarvittaessa myös vakituisen henkilökunnan vuoronvaihdon ja työvuoron pidentämisellä.

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

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön 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 perehdytysuunnitelman 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 veloitetaan 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.

Sosiaalityöntekijöiden rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa sekä valvontalain 28 §:n perusteella iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan siten, että työntekijä esittää todistuksen rikostaustastaan esihenkilölle. Lisäksi yksikön kaikille työntekijöille tehdään Suojeluspoliisin suppea turvallisuus selvitys.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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. Kriisityön resurssien riittävyyttä arvioidaan mm. Sosiaalipalveluiden toimialueen ja avopalveluiden johtoryhmässä. Kriisityön järjestämistä on käsitelty myös sosiaali- ja terveyspalveluiden johtoryhmässä. Vastuualuejohtaja sekä johtavat sosiaalityöntekijät sekä johtava kriisityöntekijä arvioivat myös resurssien riittävyyttä ja viestittävät tilanteen edellä mainittuihin ryhmiin. Kriisityön resurssia täydentää eri kunnissa toimivat kriisiryhmät ja lisäksi sovitusti palvelua tuotetaan ostopalvelun avulla.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteidenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä 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 terveystalvelujen välillä varmistetaan kirjauksin ja tarvittavin yhteydenotoin.

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen toimitilat sijaitsevat Tampereen poliisilaitoksen yhteydessä osoitteessa Sorinkatu 12D, samassa rakennuksessa sijaitsevat Selviämisasema ja Katkaisuhuoltoaseman 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 ja kriisityössä 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. Kameran kuvaavat yleisiä tiloja (porraskäytävät, käytävät, odotustila), lisäksi tiloissa on käytössä hälytysjärjestelmä. Acutan tiloissa on käytössä sairaalan oma hälytysjärjestelmä.

Lastensuojelupäivystyksen toimitilat sijaitsevat Sosiaaliasema Sarviksella osoitteessa Hatanpäänkatu 3J (3. krs.), 33900 Tampere. Tilat koostuvat isosta aulatilasta, kahdeksasta työhuoneesta ja inva-wc:sta. Lastensuojelupäivystyksen tiloihin pääsee sopimalla tapaamisen. Jos käyntiä ei ole sovittu ennakoon, vaan asiakas saapuu yllättäen paikalle, ulko-ovelta löytyy tiedote, mihin numeroon soittamalla ovi tullaan avaamaan. Kulku 3. kerrokseen tapahtuu joko hissillä tai portaita pitkin. Tiloihin on esteetön kulku.

Toimitilat ovat asiakastyöhön soveltuvat. Asiakas/työhuoneissa on turvallisuus huomioitu. Tiloissa on käytössä hälytysjärjestelmä ja tallentava kameravalvonta. Sarviksen sosiaaliasemalla työskentelee vartija, jonka voi tarvittaessa tai ennakoivasti kutsua paikalle. Asiakkaille on käytössä odotusaula ja wc. Asiakkaita tavataan siten, että käydyt keskustelut eivät kuulu muille, jolla turvataan yksityisyyden suoja.

Toimitiloihin liittyvä isoin riski on naapuritoimiston ja lastensuojelupäivystyksen välillä oleva sähköovi. Naapuritoimiston tiloista pääsee kulkemaan lastensuojelupäivystyksen tiloihin vapaasti ilman avaimia. Kyseessä on pelastustie, joten tilannetta ei voi teknisesti muuttaa. Riskiä naapuritoimiston asiakkaiden tulosta tiloihimme pyritään alentamaan sillä, että kyseisen toimiston työntekijät saattelisivat asiakkaansa pois omista tiloistaan, jolloin myös kulku meille estyy.

Lastensuojelupäivystyksellä on käytössään kaksi työautoa. Sosiaali- ja kriisipäivystyksellä on käytössään yhteensä kolme työautoa, joista yksi on nimetty kriisityön käyttöön. Autot katsastetaan ja huolletaan asianmukaisesti säännöllisin väliajoin.

Kokonaisuudessaan sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön 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 huomattessaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle ja Paketti-palveluun vikailmoituksella. Kriittisissä tilanteissa tulee olla yhteydessä Monivalvomoon 24/7.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyskiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyskiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyskikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Lääkinällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyynnö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyynnö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan 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. Tietosuoja ja tietoturvakierros käydään vuosittain kaikissa toimitiloissa.

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön sekä lastensuojelupäivystyksen työntekijät saavat perehdytyksen asiakastietojärjestelmiin ja tietosuojaan ja tietoturvaan.

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ainoastaan kriisityöllä on ostopalvelutoimintaa. Kriisityön pienhankintasopimuksessa on määritelty sopijapuolten välisestä luottamuksellisen tiedon käsittelystä sekä turvallisuutta koskevista vastuista ja velvollisuuksista.

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 kehittämisspalvelut vastaa hyvinvointialueen tietojärjestelmien kehittämisestä ja projektoinnista ja yhteistyökumppanina toimii inhouse-yhtiö Istekki Oy. Projekti – ja kehittämisspalvelut 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 päivystävillä

sosiaalityöntekijöillä on käytössä hyvinvointialueen koneiden ja järjestelmien lisäksi muita järjestelmiä ja laitteita.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Hyvinvointialue-
tasoisien lääkehoitosuunnitelman lisäksi lääkehoitosuunnitelmat laaditaan palvelulinjatasolle sekä toimintayksikötasolle, joissa toteutetaan lääkehoitoa.

Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi.

Avopalveluiden lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Palvelulinjan suunnitelmassa huomioidaan Pirkanmaan hyvinvointialue-
tasoisien suunnitelman linjaukset. Suunnitelma laaditaan palvelulinjan Turvallinen lääkehoito -työryhmässä ja sen hyväksymisestä vastaa perusterveydenhuollon johtajaylilääkäri Tarja Marjamäki. Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään vuosittain.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä ja lastensuojelupäivystyksessä ei toteuteta lääkehoitoa.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä ensiapuvälineistä vastaa johtava kriisityöntekijä. Lastensuojelupäivystyksessä ensiapuvälineistä vastaa johtava sosiaalityöntekijä.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Infektioiden torjunnassa toteutetaan yleisiä THL:n ohjeistuksia, joiden pohjalta on laadittu Pirhan yhteiset toimintamallit ja ohjeet tartuntojen ehkäisemiseksi. Infektiohoitaja tiedottaa sähköpostilla johtavalle kriisityöntekijälle ajankohtaiset infektiouutiset ja tarvittavat ennaltaehkäiset toimintaohjeet, jotka johdava kriisityöntekijä välittää henkilöstölle. Infektion torjunnassa noudatamme sote-työntekijöitä koskevia ohjeistuksia.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön 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.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen Sosiaali- ja kriisipäivystyksen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueen 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, jolle 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.

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.

Tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra/pirha/tietosuoja-ja-tietoturvaohjeet)

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään päätöksenteossa ja toiminnan kehittämisessä.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksestä, kriisityöstä 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 aina ottaa yhteyttä toiminnasta vastaaviin esihenkilöihin puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli hän haluaa antaa palautetta tai keskustella saamastaan palvelusta. Tarvittavat yhteystiedot löytyvät 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 palveluyksiköiden viikkokokouksissa sekä vapaamuotoisesti keskustellen. Henkilöstöltä saadut huomiot hyödynnetään työn kehittämisessä.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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 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, kriisityössä 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, kriisityössä 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.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (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.

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

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

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

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

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, kriisityössä ja Lastensuojelupäivystyksessä pyritty mahdollisimman hyvään ennakkointiin. 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, kriisityössä 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

Riskienhallinta ei ole kertaluontoista toimintaa, vaan riskit, riskien todennäköisyydet ja seuraukset sekä riskienhallintakeinojen vaikutukset elävät toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukana. Kriittisen tärkeä osa riskienhallintaa onkin tilanteen jatkuva seuranta ja havainnoista raportointi 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.

Tällä arkisen seurannan ja raportoinnin käytännöllä pyrimme Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä 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.

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.

Sosiaali- ja kriisipäivystyksessä, kriisityössä ja Lastensuojelupäivystyksessä noudatetaan Pirhan yleisiä hygienia- ja infektiorjunnan ohjeita. Ohjeiden seuranta korostuu erityistilanteissa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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.

Kriisityön palveluita täydennetään ostopalveluna. Palveluntuottajana toimii Alustapalvelu Sociala oy, yhdessä MIELI Tukitalo mielenterveys ry:n ja Pirkanmaan Mielenterveys ry:n kanssa.

Hankinnalle asetut tavoitteet:

- Turvata kriisityön saatavuus niille Pirkanmaan hyvinvointialueen alueilla, joilla siihen ei ole tällä hetkellä valmiuksia.
- Turvata kriisityön saatavuus henkilöstövajeen aiheuttamissa tilanteissa koko Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisesti.

Palveluntuottajan tulee noudattaa, mitä laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)40§:sä on säädetty yksityisen palveluntuottajan omavalvonnasta. Palveluntuottajalla tulee olla laadittuna omavalvontasuunnitelma. Palveluntuottajan on toimitettava omavalvontasuunnitelma ja/tai omavalvontaohjelma tilaajalle pyydettyäessä.

Sopijapuolten nimettyjen yhdyshenkilöiden tehtävänä on seurata ja valvoa hankintasopimuksen toteutumista ja tiedottaa hankintasopimuksen toteutumiseen liittyvistä asioista. Nimetyt yhteyshenkilöt ovat Sosiaali- ja kriisipäivystyksen johtava kriisityöntekijä ja Socialan palvelupäällikkö. Tilaaja ja palveluntuottaja tapaavat palvelunseurantakokouksissa kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin.

Palvelun tuottamiseen osallistuvan henkilöstön tulee täyttää palvelukuvauksessa ja muissa hankintasopimuksen liitteissä mainitut henkilöstöä ja henkilöstön soveltavuutta koskevat ehdottomat vaatimukset.

Palveluntuottaja varmistaa, että kaikki sen alaisuudessa toimivat henkilöt, jotka osallistuvat palveluntuottamiseen, ovat tietoisia ja sitoutuneet noudattamaan palvelulle asetettuja vaatimuksia mukaan lukien salassapitoa ja turvallisuutta ja henkilötietojen käsittelyä koskevat tiedot. Tilaajan kriisityön vastuuyksikkö huolehtii kriisityön järjestämisen tilastoinnin. Palveluntuottajan raportointiin on erillinen lomake.

Palveluntuottajan tulee raportoida tilaajalle mahdolliset palvelussa, laskutuksessa tai muissa sopimusvelvoitteista havaitut virheet ja laiminlyönnit.

Palveluntuottajan tulee ilmoittaa viivytyksettä tilaajalle palveluntuottajan tietoon tulleista palvelua koskevista reklamaatioista, muistutuksista ja kanteluista sekä niiden johdosta tehtävistä toimenpiteistä. Reklamaatiot ja muistutukset tulee toimittaa kirjallisesti tilaajan sopimusyhdyshenkilölle. Mahdolliset reklamaatiot ja muistutukset palveluntuottajan toiminnasta käsitellään ja ratkaistaan yhteistyössä palveluntuottajan ja tilaajan kesken. Palveluntuottajan on säilytettävä reklamaatiot ja kopiot niihin annetuista selvityksistä koko sopimuskauden ajan. Palveluntuottaja on velvollinen antamaan selvityksen tehdyistä reklamaatioista ja niiden sisällöstä pyydettyä.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Sosiaalipäivystyksen ja kriisityön vastualueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vastuualuejohtaja Taru Herranen.

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

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön ja lastensuojelupäivystyksen omavalvontasuunnitelma löytyy tulosteena palveluyksiköstä ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön 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.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Sosiaali- ja kriisipäivystyksen, kriisityön 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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 30.8.2024
Palveluyksikön vastuuhenkilö Taru Herranen, vastuualuejohtaja

Toimialuejohtaja

Maria Päivänen, sosiaalipalveluiden toimialue



Seuraa meitä somessa.