



Omavalvontasuunnitelma

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut

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	6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3.6 Henkilöstö.....	16
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	21
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	24
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	26
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	28
3.13 Infektioiden torjunta	30
4 Omavalvonnan riskienhallinta	31
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	32
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	33
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	36
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	36
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	37
5.1 Toimeenpano.....	37
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	37
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	38

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastuuyksikkö (opiskeluhoollon ja lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastuualue)

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Vastuualuejohtaja:

Marja Nurmi-Vuorinen, puh. 040 672 3225

Palvelupäällikkö:

Piia Niinikoski, puh. 041 730 2292

Apulaisylilääkäri:

Heidi Nurmi, puh. 040 133 6572

Ylilääkäri:

Tuire Sannisto, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, puh. 050 468 9166

Vastuualueen hallinnon osoite: Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Opiskeluhoolto ja lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut, FM 6-7, Biokatu 14, 33520 Tampere

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimipisteet:

Tampere, Hatanpääkatu 3 B, 33900 Tampere

Ylöjärvi, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

Valkeakoski, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Sastamala, Puistokatu 11, 38200 Sastamala

Lempäälä, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä

Kangasala, Lentolantie 2, 36220 Kangasala

Nokia, Maununkatu 10 ja Nokian Valtatie 25 F 1, 37100 Nokia

Orivesi, Sairaالات 6, 35100 Orivesi as.

Perheintensiiviyksiköt:

Ylöjärvi, Mikkolantie 50 B, 33470 Ylöjärvi

Valkeakoski, Valtakatu 9-11, 37600 Valkeakoski

Kolmostien terveys, Parkanontie 48, 39700 Parkano,

Y-tunnus: 2674284-6

- Parkano ja Kihniö

Mäntänvuoren terveys, Keskuskatu 2, 35700 Vilppula,

Y-tunnus: 2517663-5

- Mänttä-Vilppula ja Juupajoki

Keiturin Sote, Sairaالات 1, 34800 Virrat,

Y-tunnus: 2677385-3

- Virrat ja Ruovesi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritetty

Lasten mielenterveyspalvelut palvelevat 0–12-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään.

Nuorten

mielenterveys- ja päihdepalvelut tukevat 13–17-vuotiaita lapsia perheineen.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Palvelut ovat osa Pirkanmaan perhekeskuksen palvelukokonaisuutta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluiden yhteiset arvot ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Toiminnassa painotetaan lasten ja nuorten perustason mielenterveys- ja päihdepalvelujen integroitumista yhdeksi kokonaisuudeksi sekä moniammatillista ja -alaista yhteistyötä. Toiminnassa pyritään sujuviin hoitoketjuihin ja lasten ja nuoren yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen hoidon suunnittelussa. Toiminta-ajatuksena on tuottaa tasavertaisia ja oikea-aikaisia palveluita keskivaikeasti oireileville lapsille ja nuorille kaikissa Pirkanmaan kunnissa. (Akaa, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kihniö, Nokia, Parkano, Punkalaidun, Sastamala, Ylöjärvi, Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat) Mielenterveys- ja päihdepalveluissa hoitojaksot toteutuvat määrämittäisinä ja tavoitteellisina tukien potilasta toipumiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Lasten mielenterveyspalvelut palvelevat 0–12-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut tukevat 13–17-vuotiaita lapsia perheineen. Palveluita tarjotaan kahdeksalla eri paikkakunnalla (Tampere, Ylöjärvi, Valkeakoski, Nokia, Kangasala, Lempäälä, Sastamala ja Orivesi). Palveluihin ohjaututaan sosiaali- ja terveysalan ammattilaisen ohjaamana, lääkärin lähetettä ei tarvita. Palveluita on pääsääntöisesti saatavilla virka-aikaan. Matalan kynnyksen yhteydenottokanavana toimii Miepä-chat, joka on avoinna arkena rajatuin aukioloajoin. Etävastaanottoja tarjotaan asiakaslähtöisesti.

Valkeakosken ja Ylöjärven Perheintensiiviyksiköt palvelevat sellaisia moninaisen tuen tarpeessa olevia lapsiperheitä, joissa on epäilty tai todettu perheen arkea sekä sisäisiä vuorovaikutussuhteita vahvasti kuormittava tekijä. Perheintensiiviyksiköissä työskentelee moniammatillinen tiimi.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastuualuejohtaja yhteistyössä palvelupäällikön ja lääkäriesihenkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Marja Nurmi-Vuorinen, vastuualuejohtaja, p. 040 672 3225, marja.nurmi-vuorinen@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.

Omavalvontasuunnitelmat säilytetään asianhallintajärjestelmä Pirressä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo 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](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Palveluiden laadun lähtökohtana on palveluiden saatavuus. Mielenterveys- päihdepalveluissa noudatetaan perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn takuuta 14 vrk sisällä.

Palveluihin ohjaututaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten ohjaamina, lääkärin lähetettä ei tarvita. Pirkanmaan hyvinvointialueella on uusittu hoidon porrastus vuonna 2025, jonka mukaisesti perustason palveluissa hoidetaan keskivaikeasti oireilevia lapsia ja nuoria. Lääkärityö toteutuu yleislääkärin toimesta.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden työtä ohjaava lainsäädäntö on mielenterveyslaissa ja sen uudistuksissa sekä terveydenhuoltolaissa. Mielenterveyslaki 14.12.1990 ja uudistus 2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Terveydenhuoltolaissa (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®) säädetään mm. sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä tehtävistä (8 a §), mielenterveyden hoidosta (27 §), päihde- ja riippuvuushoidosta (28 §), kiireellisestä hoidosta (50 §), psykososiaalisesta tuesta äkillisissä järkyttävissä tilanteissa (50 b §) ja työnohjauksesta (78 c §). Työnohjausvelvoite laajeni v.2023 koskemaan mielenterveysammattilaisten lisäksi myös päihde- ja riippuvuushoidon ammattilaisia.

Koostettua tietoa niin uusien työntekijöiden kuin kokeneiden ammattilaisten työn tueksi on viety Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden intrasivustolle. Yksikön omaa työtä koskevat ohjeistukset löytyvät henkilöstön yhteiseltä Teams-alustalta.

Tilastotietoa palveluiden keskeisistä tunnusluvuista saadaan jatkossa kattavasti Tabu-raporteilta, johon tiedot nousevat suoraan Omni360 -potilastietojärjestelmästä, joka on vuoden 2025 aikana tullut käyttöön kaikissa perusterveydenhuollon yksiköissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaukset ohjaavat niin ikään työtä hyvän laadun suuntaan. Hyvinvointialueen strategian palvelulupauksen mukaan ”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon. ”Olemme sinua varten, elämän vuoksi.”

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulupaus on ytimekäs: ”Ajoissa - yhdessä - riittävän pitkään”. Lupaus korostaa palveluiden varhaista vaihetta, oikea-aikaisuutta, asiakkaan ja eri ammattilaisten/toimijoiden yhteistä tekemistä ja tarpeenmukaista palvelun kestoa.

Hyvinvointialue vastaa mm. järjestettävien palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittelemisestä. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Hallintosäännössä asiakkuus- ja laatujaoston tehtäviksi on määrätty asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille sekä seurata ja arvioida

järjestämisvastuun ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Asiakas- ja potilasturvallisuuden ja palveluiden laadun johtaminen on osa vastuualueen johtamisen kokonaisuutta, joka perustuu palvelulinjan ja vastuualueen johtajien, päälliköiden ja esihenkilöiden muodostamaan linjajohdon rakenteeseen ja vastuisiin, määriteltyihin tehtäväkuviin sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiin johtamisen ja esihenkilötyön periaatteisiin. Lääketieteellinen vastuu toiminnasta on vastuualueen apulaisylilääkäreillä sekä Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan ylilääkärillä. Tilannekuvaa vastuualueen palveluiden laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta ylläpidetään jatkuvasti vastuualueen johtotiimissä, joka kokoontuu viikoittain vastuualuejohtajan johdolla. Johtotiimiin kuuluvat lisäksi palvelupäälliköt ja apulaisylilääkäri(t). Myös ylilääkärillä on osallistumisoikeus. Tilannekuva muodostuu henkilöstön ja esihenkilöiden antamasta vapaamuotoisesta palautteesta, eri tavoin kerättävästä suorasta asiakaspalautteesta, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista (Haipro-järjestelmä), muistutuksista, kanteluista, potilasturvallisuus- ja epäkohtailmoituksista ja myös muista Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköistä, kunnilta (erityisesti sivistyspalvelut) ja muilta yhteistyötahoilta saadusta palautteesta.

Myös talouden, hoitoon pääsyn (perusterveydenhuollon kiireettömän hoidon hoitotakuu) ja esimerkiksi henkilöstövuokrauksen ja lääkevalmisteiden kulutuksen seurannassa Tabu-raportit antavat ajantasaista tietoa johtamisen tueksi. Henkilöstön tilanteesta saadaan tietoja HRM-raporteilta sekä erilaisista henkilöstön työhyvinvointia ja -viihtyvyyttä kuvaavista, säännöllisesti toistettavista kyselyistä. Vastuualueen johto seuraa palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa ennakoivasti ja ajankohtaisesti reagoiden tarvittavin muutoksin ja kehittämistoimenpitein. Palveluiden jatkuva arviointi ja kehittäminen ovat vastuualuejohdon keskeisiä tehtäviä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on myös osa jokaisen työntekijän tehtävää, mikä huomioidaan perehdyttämisessä ja henkilöstön jatkuvan täydenniskoulutuksen suunnittelussa. Vastuualueen henkilöstö koostuu korkeasti koulutetuista terveyden- ja sosiaalihuollon ammattilaisista ja palveluiden laadun johtaminen on siten asiantuntijoiden ja heidän työnsä johtamista. Tätä tukee Pirkanmaan hyvinvointialueen valmentavan johtamisen ohjelma, jonka kaikki esihenkilöt suorittavat.

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.

Vastuualueella palveluiden järjestämistä ohjaavat potilaslain säädökset ja periaatteet. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänellä on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaalle annetaan tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Potilas saa myös tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. ([Potilaan oikeudet -STM](#))

Potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan käytettävissä olevien henkilöstövoimavarojen mahdollisimman oikeudenmukaisella hyödyntämisellä koko hyvinvointialueella, digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisellä ja palveluiden jatkuvalla kehittämisellä. Avohilmon hoitoonpääsytiedot löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen ulkoisilta sivuilta:

[Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn 14 vrk enimmäisajan toteutuminen](#)

Potilaan tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus omassa asiassaan palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen huomioidaan kaikissa potilaskontakteissa. Painopistettä ollaan siirtämässä yhä vahvemmin potilaan ajankohtaisten tarpeiden tunnistamiseen ja palvelun suuntaamisen tämän mukaisesti. Potilaan asiallinen kohtelu on peruslähtökohta, jotta keskeisesti vuorovaikutukseen ja hyvään kohtaamiseen perustuvissa palveluissa syntyy vaikuttavuutta. Arvostava kohtaminen on osa vastuualueen kaikkien ammattilaisten peruskoulutusta ja pääsääntöisesti toteutuu palveluissa hyvin. Todettuihin poikkeamiin puututaan esihenkilötyön keinoin poikkeamien taustat selvittäen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään. OmaKanta-palvelu on laajasti asiakkaiden käytössä ja mahdollistaa tietyin rajauksin myös huoltajalle hänen alaikäisen huollettavansa potilasasiakirjojen tarkastelun. Tämän lisäksi vastuualue vastaanottaa tietopyyntöjä (potilasasiakirjojen tarkastuspyyntö, asianosaisen tiedonsaantipyyntö) myös niiden terveydenhuollon asiakirjojen osalta, jotka eivät ole asiakkaan tarkasteltavissa OmaKannassa. Näihin pyritään reagoimaan ohjeistettujen määräaikojen puitteissa.

Potilaan informoinnissa hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista nojaudutaan yleisellä tasolla Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiin ohjeisiin ja viestintään [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi](https://asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet-pirha.fi). Tarvittaessa potilasta neuvotaan henkilökohtaisesti ja ohjataan olemaan esimerkiksi yhteydessä potilasasiavastaavaan [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://potilasasiavastaava-pirha.fi) tai palvelun vastuutahoon.

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](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto: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 tekemän 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](https://www.pirha.fi/tytysaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveydenhuolto- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Ensisijaisesti vastuualuejohtaja huolehtii siitä, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Vastuualuejohtaja vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuualueensa osalta. Palvelulinjan ylilääkäri vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annettuihin muistutuksiin, jotka koskevat lääketieteellisiä tai potilaan hoitoon liittyviä asioita sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin koskien useampaa Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveydenhuollon vastuualuetta sisällöstä riippumatta. (Sote-palvelujen toimintasääntö (pirha.fi))

Jos kyseessä on useampaa palvelulinjaa koskeva terveydenhuollon muistutus, vastauksen laatii vastaava johtajaylilääkäri. Sosiaalipalveluiden osalta vastaaja on näissä tilanteissa vastaava sosiaalihuollon johtaja.

Jos muistutuksen/kantelun on tehnyt joku muu kuin asianosainen, on selvítettävä, voidaanko vastaus antaa tekijälle vaarantamatta asianomaisen tietosuojaa. Huoltajuus varmistetaan ainakin tilanteissa, joissa siitä syntyy epäily. Jos muistutuksen tekijä on alaikäisen huoltaja ja asia koskee ko. alaikäistä, on selvítettävä alaikäisen päätöksentekokykyisyys ja varmistettava, mikäli päätöksentekokykyisyys ko. asiassa

todetaan, hyväksyykö hän asiansa selvittämisen (potilaskertomustietojen käsittely ym.) ja vastauksen toimittamisen huoltajalle. Mikäli ilmoituksen tekijällä ei ole oikeutta hoitaa asiaa, muistutusvastaus osoitetaan asianosaiselle, joka voi sitten halutessaan näyttää vastauksen muistutuksen tekijälle. Muistutukseen vastaaja pyytää muistutukseen liittyviltä henkilöiltä selvitykset ja koostaa näiden pohjalta oman vastauksensa Pirre-asianhallintajärjestelmään, jonne viedään liitteeksi myös asianosaisten antavat selvitykset.

Vastauksen laatimisessa hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutusvastauksen mallipohjaa. Hyvä muistutusvastaus sisältää tiiviin kuvauksen tapahtuneesta aikajärjestyksessä, vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin, tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty, arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin. Vastauksessa voi olla myös arvio siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle ja siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu. Vastauksessa myös pahoitellaan ja tai pyydetään anteeksi tapahtunutta - mikäli virhettä ei todeta tapahtuneeksi, pahoitellaan kuitenkin asiakkaalle muodostunutta kielteistä kokemusta palvelusta.

Vastaus lähetetään asiakkaalle/potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Allekirjoitettu vastaus muistutukseen lähetetään asiakkaalle Pirre-asianhallintajärjestelmässä Suomi.fi - palvelussa tai kirjepostilla. Muistutuksen aihe huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen 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](https://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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastuuyksikössä käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja

Asiakkaat

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta, kirjallisesti eri kanavien kautta (Wilma, sähköinen viestintä), palautekortilla ja QR-koodilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt

Työntekijät

- Henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut
- Tarpeen mukaan räätälöidyt kyselyt työtiimeille

Henkilöstön antamat palautteet käsitellään tarpeen mukaan joko oman esihenkilön kanssa, työyksikössä, vastuualueella tai palvelulinjalla. Henkilöstön antamaa palautetta hyödynnetään niin toiminnan kehittämisessä kuin strategisessa ja vastuualueen henkilöstöjohtamisessa. Yksi keskeinen seurattava osa-alue on työhyvinvointi.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa on yhteensä 5 työryhmää, joista jokaisen esihenkilönä toimii palveluvastaava. Pääsääntöisesti henkilöstö on jaettu

erikseen lasten ja nuorten työryhmiin mutta osa työryhmistä on ns. lanu-tiimejä eli lasten ja nuorten tiimit ovat samassa. Lääkäriyöstä vastaa apulaisylilääkäri.

Lisäksi yksikön alaisuudessa toimii kaksi erillistä perheintensiiviyksikköä.

Työryhmissä on yhteensä

- 6 lääkärin virkaa
- 52 sairaanhoitajan tehtävää
- 23 psykologin tehtävää
- 14 sosiaalialan ammattilaisen tehtävää
- 5 erityistyöntekijää (toimintaterapeutit ja psykofyysiset fysioterapeutit)

Perheintensiiveissä on yhteensä

- 4 erikoislääkärin virkaa (2 aikuispsykiatria ja 2 lasten- tai nuorisopsykiatria)
- 2 psykologin tehtävää
- 4 psykiatrisen sairaanhoitajan tehtävää
- 2 toimintaterapeutin tehtävää
- 1 sosionomin tehtävä

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan laadittaessa vuosittaista henkilöstösuunnitelmaa, jossa yhteydessä huomioidaan eläköitymiset ja muu pidemmät poissaolot. Talousarvion mahdollistamat henkilöstövoimavarat pyritään suuntaamaan mahdollisimman oikeudenmukaisesti koko Pirkanmaan hyvinvointialueen alueella huomioiden mahdolliset paikalliset erityistarpeet. Henkilöstövoimavarojen suunnittelua ohjaavat tunnistetut palvelutarpeet.

Rekrytointihaasteellisten ammattiryhmien (erityisesti lääkärit) rekrytointia kehitetään jatkuvasti. Lääkäre rekrytoinnin edistämistä tehdään jatkossa entistä tiiviimmässä yhteistyössä muiden perusterveydenhuollon palveluita tarjoavien palvelulinjojen kanssa. Haasteellisimmissa tilanteissa käytetään myös Pirkanmaan hyvinvointialueen kilpailuttamia henkilöstövuokrauspalveluita, joille ei kuitenkaan ole erillistä talousarviovarausta. Pirkanmaan hyvinvointialueella on pyrkimyksenä vähentää henkilöstövuokrauksen ja muiden ostopalveluiden käyttötarpeet minimiin omaa tuotantoa vahvistamalla.

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia pyritään palkkaamaan pitkiin poissaoloihin ja palkattomiin vapaisiin henkilöstöbudjetin puitteissa. Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste, esimerkiksi sijaisuus. Henkilö voidaan ottaa määräaikaiseen palvelussuhteeseen enintään siksi ajaksi, kun hyväksyttävä määräaikaisuuden peruste on olemassa. Sijainen voidaan ottaa viranhaltijan/työntekijän poissaolon ajaksi. Määräaikaisuuden peruste on mainittava ottamispäätöksessä ja työsopimuksessa.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita.

Täydennyskoulutusta voidaan järjestää omassa organisaatiossa (palvelu, vastuualue, palvelulinja, koko Pirkanmaan hyvinvointialue), ostaa ulkopuolisen tahon järjestämää koulutusta. Työyhteisön koulutus- ja työnohjaussuunnitelma pyritään tekemään vuosittain. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan asiakastarpeet ja työntekijöiden esittämät koulutustoiveet, työn vaatimukset, ammattiryhmäkohtaiset koulutussuositukset sekä koko yksikön osaamistarpeet. Pirkanmaan hyvinvointialueen kehittämisen periaatteiden mukaisesti keskeistä on työssä oppiminen sekä toisilta oppiminen.

Hyvinvointialueella on erinomaiset mahdolliset järjestää koulutusta omana toimintana huomioiden perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon toimijoiden erittäin laaja osaamisvalikoima. Toisaalta erityisasiointuntijoiden osaamisen hyödyntäminen omissa koulutuksissa on mahdollista, kun koulutuskustannuksia voidaan jakaa useiden toimijatahojen kesken. Henkilöstön osaamistarpeita kartoitetaan aktiivisesti niin yksilö- kuin työyhteisötasolla. Esihenkilön tehtävänä on seurata riittävän täydennyskoulutuksen toteutumista hyödyntäen HR-työpöydälle kertyvää työntekijäkohtaista tietoa toteumasta. Kehityskeskusteluissa arvioidaan säännöllisesti osaamisen vahvistamisen tarpeet ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Täydennyskoulutusta tukevat riittävät ja toimivat ohjeistukset toimintamalleista, joita kootaan yhteiselle Teams-alustalle. Myös Duodecimin Oppiportin verkkokurssit ja aineistot ovat maksutta kaikkien Pirkanmaan hyvinvointialueen työntekijöiden käytössä.

Terveyskeskuslääkäreistä osa suorittaa työskennellessään yleislääketieteen erityiskoulutusta (YEK) tai yleislääketieteen tai muun erikoisalan erikoistumiskoulutusta. Pätevöitymisen edellyttämä ohjaus järjestetään valtakunnallisten määräysten mukaisesti yhteistyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen muiden perusterveydenhuollon toimijoiden kanssa. Aluehallintovirasto rahoittaa koulutusta.

Opiskelija työntekijänä

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia terveydenhuollon tai sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun.

Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti terveydenhuollon tai sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt laillistuksen saaneet henkilöt. Kunkin ammattiryhmän osalta on kansallisesti määritelty, missä opintojen vaiheessa tilapäinen työskentely ammattihenkilön sijaisena on mahdollista. Vastuualueella noudatetaan näitä toimintamalleja. Sijaisena toimivan opiskelijan ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan kussakin ammattiryhmässä erikseen sovitulla tavalla. Opiskelijalle on järjestettävä aina hänen osaamisensa ja tehtäviensä edellyttämä tuki ja valvonta.

[Terveyskeskusten opiskelijana työskentely - Lupa- ja valvontavirasto](#)

[Tilapäinen työskentely sosiaalihuollossa - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan.

Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Rikostaustaote

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa Intro-järjestelmää hyödynnetään jatkossa systemaattisesti perehdyttämisessä ja vastuut ja aikataulut määritellään huolellisesti työntekijän yksilölliset tarpeet huomioiden.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Henkilöstön lyhyissä poissaoloissa sijaisia ei pääsääntöisesti voida järjestää ja tällöin perutut asiakastapaamiset ja muut työt pyritään toteuttamaan myöhemmin työntekijälle soveltuvassa aikataulussa. Pidempiaikaisissa poissaoloissa sijainen pyritään aina lähtökohtaisesti palkkaamaan talouden reunaehdot huomioiden.

Mielenterveys- ja päihdepalveluissa ei ole lainsäädäntöä, jossa henkilöstömitoitusta ja resursointia olisi säädelty. Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan suhteessa palvelutarpeeseen ja tarvittaessa henkilöstä voidaan siirtää toimipisteiden välillä. Tässä seurannassa keskeistä on eri toimipisteiden jonotilanteiden seuranta. Eri ammattilaisten osuuksia työryhmissä pyritään vähitellen tasaamaan siten, että monialainen työskentely mahdollistuu kaikkialla tasaveroisesti. Yksittäisten erityistyöntekijöiden osaamista pyritään hyödyntämään mahdollisuuksien mukaan Pirkanmaan laajuisesti.

Erityisen rekrytointihaasteelliseksi ammattiryhmäksi lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa ovat osoittautuneet lääkärit. Lääkäripalvelun vajeita on pyritty korjaamaan niin ostopalveluin kuin aktiivisen rekrytoinnin avulla. Konsultaatitukea pyritään kehittämään yhteistyössä erikoissairaanhoidon kanssa.

Aktiivista työtä tehdään lääkärien rekrytoimiseksi ja pyritään myös kehittämään työn veto- ja pitovoimatekijöitä ja positiivista työnantajakuva.

Kokonaisresurssitilannetta tarkastellaan säännöllisesti ja muutoksia eri ammattilaisten työalueisiin tehdään joustavasti tarpeen mukaan. Poissaolo- ja vajetilanteissa pyritään aina huomioimaan koko palvelukokonaisuus.

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](#)

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

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.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan rakenne yhteisine johtoryhmineen ja muine toiminta- ja kehittämisrakenteineen tukee monialaisen työn kehittymistä ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien muodostamista. Myös perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistoiminnan kehittämiselle hyvinvointialuerakenne tarjoaa hyvät mahdollisuudet. Toimivien hoito- ja palveluketjujen rakentumista on Pirkanmaalla toteutettu jo ennen hyvinvointialueen muodostumista, mutta tätä työtä on tarpeen jatkaa ja varmistaa aiemmin laadittujen ketjujen toimivuus.

Yhteiset ja yhtenäiset potilas- ja asiakastietojärjestelmät sujuvoittavat terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluiden sisäistä yhteistyötä ja tiedonkulkua.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa keskeinen monialaiseen työhön liittyvä käsite on perhekeskus. Perhekeskuksella tarkoitetaan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden ja toimijoiden verkostoa. Verkostoon kuuluvat Pirkanmaan hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen, uskonnollisten yhteisöjen sekä Kelan palvelut ja toiminnot. Verkostoa johdetaan ja koordinoidaan kokonaisuutena, lapsi- ja perhelähtöisesti. Vastuuyksikön palvelut ovat osa Pirkanmaan perhekeskusta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on kehitetty monialaiselle työlle kaikille toimijoille yhteinen monialaisen työn muoto, Minun tiimini -toimintamalli. Kyseessä on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. Tätä tukee yhdessä sovitut alueelliset rakenteet, kuten aikataulut, viestinnän kanavat ja lähijohtaminen.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pirkanmaan hyvinvointialueella on määritelty yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tiloille tietyt kriteerit. Tilojen tulee palvella asiakastyön tarpeita: riittävät tilat asiakkaille ja heidän perheilleen (tarvittaessa laajempi verkosto), tutkimusvälineistölle ja tarvittavalle kalustolle, suotuista ympäristö hyvän vuorovaikutuksen mahdollistumiseksi läsnä- ja etävastaanotoilla, tietosuojan toteutuminen (esimerkiksi äänieristys), tartuntatautien riskien välttäminen ja asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistaminen. Tilojen käytössä ja suunnittelussa huomioidaan joustavan yhteiskäytön periaatteet. Etätyömahdollisuuksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen etätyöohjeistuksen periaatteiden mukaisesti.

Vastaanottohuoneisiin/ tietokoneisiin on osin asennettu hälytinjaestelmät. Tarvittaessa käytettävissä on vartijan palvelut. Osassa toimipisteistä virastomestarit ja/tai vartija ovat paikalla palveluaikoina. Palveluita voidaan järjestää myös iltaisin, mikä tulee turvallisuusjärjestelyissä huomioida.

Toimipisteissä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työntekijöiden tietää, kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa. Henkilökunta käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen tiloissa liikkeessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesihenkilölle. Työpaikkaselvitysten aikataulu ja toteutus suunnitellaan yhdessä työterveyshuollon (Pirte) edustajien kanssa.

Työturvallisuusriskien arviointi tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikkiin toimipisteisiin Granite-järjestelmässä ja ohjeistuksen mukaisesti ne päivitetään kahdesti vuodessa. Esihenkilön ja johdon vastuulla on reagoida selvityksissä ilmeneviin puutteisiin. Selvitys kattaa toimitiloihin ja välineisiin liittyvät riskit. Lisätietoa henkilöstölle [Granite- intra.fi](https://www.pirkanmaa.fi/intra)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kehitetään palveluiden verkostoa ja liikkuvia palveluita, jonka myötä palveluita saatetaan tarjota jatkossa muuallakin kuin yksikön omissa

pysyvissä tiloissa. Näissä tilanteissa on suunniteltava olosuhteet kullekin palvelulle niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin näkökulmasta soveltuviksi ja turvallisiksi.

Lääkinnälliset laitteet

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 maahantuoajalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

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

Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkinällisten 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 lääkinällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Harkittaessa lääketieteellisen altistuksen oikeutusta arvioidaan yhtäältä säteilylle altistavasta tutkimuksesta, toimenpiteestä tai hoidosta odotettava hyöty, mukaan luettuna potilaalle tai oireettomalle henkilölle koituva suora terveydellinen hyöty sekä yhteiskunnalle koituvat hyödyt, ja toisaalta altistuksesta näille mahdollisesti aiheutuva haitta (Säteilylaki 109 §). Lääketieteellistä altistusta aiheuttava yksittäinen tutkimus, toimenpide tai hoito, joka ei ole yleisesti oikeutettu, voidaan yksittäisen henkilön osalta perustella oikeutetuksi häneen liittyvän erityisen tarpeen vuoksi (Säteilylaki 110 §). Perustelu on laadittava tapauskohtaisesti ja kirjattava potilasasiakirjoihin (Säteilylaki 110 §).

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 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.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietoturavastaava Henry Davidsson

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta.

Vastuualueella huolehditaan asiakas- ja potilastietojen käsittelystä hyvinvointialueen yhteisten määräysten, ohjeiden ja toimintaperiaatteiden sekä palvelukohtaisten

ohjeistusten mukaisesti. Johtamisessa, esihenkilötyössä ja asiakastyössä huomioidaan muun muassa Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka, tietoturvasuunnitelma ja tietoturvaohjeet. Poikkeamatilanteissa toimitaan yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä ohjeita täydentävin osin) vastaa viime kädessä vastuualuejohtaja. Ylilääkäri osallistuu tarvittaessa terveydenhuollon kirjaamis- ja tilastointiohjeiden laatimiseen ja toimii palvelulinjan potilastietojärjestelmien käyttöä tukevan työryhmän vastuuhenkilönä.

Esihenkilöt varmistavat, että työntekijät suorittavat tietoturva- ja asiakas-/potilastietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset ohjeistetulla tavalla ja ovat muutoinkin tietoisia ohjeistuksista ja toimintaperiaatteista, jotka huomioidaan myös uuden työntekijän perehdytyksessä. On keskeisen tärkeää varmistaa, että uudella työntekijällä on riittävä osaaminen potilas-/asiakastietojärjestelmän käyttöön ja että hän on tietoinen, mistä ongelmatilanteissa on saatavissa apua niin järjestelmän käytön kuin tilastoinnin ja kirjaamisen kysymyksissä.

Työntekijät sitoutuvat noudattamaan laadittua ohjeistuksia ja ilmoittamaan epäselvyyksistä ja poikkeamista. Palvelukohtaiset tilastointi- ja kirjaamisohjeet löytyvät yhteiseltä Teams-alustalta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava johtajaylilääkäri.

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](#)

Vastuualueella lääkehoitoa toteuttavat vain lääkehoitoon koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään.

Esihenkilöiden vastuulla on seurata yksikössä toteutettavan toiminnan laatua ja sovittujen toimintatapojen toteutumista. Lääkehoidon poikkeamia seurataan muun muassa Haipro-ilmoitusten avulla vastuualue- ja tarvittaessa toimipiste- tai lähijohtamisaluetasolla.

Esihenkilöt ovat myös vastuussa siitä, että jokaisen lääkehoitoa toteuttavan ammattiryhmän osaaminen on työtehtävien edellyttämällä tasolla. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain, jos siihen on saanut koulutuksen, perehdytyksen ja osaaminen on varmistettu. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan ja sitoutuu noudattamaan lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmia hyödynnetään uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Jokaisen lääkehoitoa toteuttavan työntekijän on tunnettava oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoidon kehittämisestä palvelulinjalla kokonaisuutena vastaa linjan Turvallinen lääkehoito -työryhmä, jonka puheenjohtajana toimii ylilääkäri. Työryhmässä on edustus

kaikista niistä palveluista, joissa osallistutaan asiakkaiden/potilaiden lääkehoidon toteuttamiseen. Työryhmässä on mukana myös lasten, nuorten ja perheiden palveluille nimetty lääketurvallisuuskoordinaattori sairaala-apteekista. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri ja Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut - vastuualueen vastuualuejohtaja ovat mukana lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan edustajina myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tasoisessa Turvallinen lääkehoito - työryhmässä.

Vastuualueilla yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien valmistumisen ja päivitysten toteutumisen varmistaa vastuualuejohtaja. Kullekin toimipisteelle laaditaan oma lääkehoitosuunnitelma.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy apulaisylilääkäri.

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

Henkilöstöä rekrytoitaessa vastuualueella huomioidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen HR-ohjeiden mukaisesti Tartuntatautilain 48 ja 55 pykälien mukaiset toimintamallit. Työskentelyyn sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja.

Työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan ja imeväisikäisiä hoitavilla hinkuyskää vastaan.

Työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia, jos on perusteltu syy epäillä työntekijän sairastavan hengityselinten tuberkuloosia ja työntekijä on sellaisissa tehtävissä, joissa hengityselinten tuberkuloosin leviämisen seuraukset ovat tavanomaista vakavammat.

Edellä mainittuja säädöksiä sovelletaan kaikissa vastuualueen asiakas- ja potilastyön tehtävissä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella tehdään aktiivisesti ja monipuolisesti tartuntatautien torjuntatyötä ja henkilöstön työn tueksi on laadittu yhteiset ohjeistukset. Näitä sovelletaan vastuualueen palveluissa työtehtävien mukaisesti. Hygieniaohjeiden noudattamista seurataan osana palveluiden kokonaisjohtamista esimerkiksi seuraamalla käsihuuhteiden kulutusta ja muita raportoitavia tietoja sekä asiakas- ja työntekijäpalautteen avulla.

Koko lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan tartuntataudeista vastaavana lääkärinä toimii neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri ja hänen varahenkilönään palvelulinjan ylilääkäri.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Vastuualuejohtaja vastaa vastuualueensa riskienhallinnan kokonaisuudesta osana palvelun kokonaisjohtamista. Riskienhallintaan osallistuvat kuitenkin kaikki esihenkilöt ja työntekijät omalta osaltaan jokapäiväisessä työssään edellä kuvatusti.

Turvallisuuskulttuuri on koko vastuualueen yhteinen asia.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienarviointia toteutetaan vastuualueella Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten toimintamallien mukaisesti. Haipro-ilmoitusjärjestelmän avulla kartoitetaan jatkuvasti niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin kohdistuvia riskitilanteita. Kehittämistoimet suunnataan erityisesti vakaviin ja usein toistuviin riskeihin.

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

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Asiakastapaamisten ja -vastaanottotilanteiden riskinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet. Työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta asiakastyötä varten (esim. aggressiivinen asiakas/omainen, hygienia, tartuntataudit) ja työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- asiakasvastaanottotiloissa on mahdollisuuksien mukaan hälytysnapit tai tietokoneeseen asennettu hälytysjärjestelmä ja työtila on suunniteltu siten, että kalustuksen sijoittelu mahdollistaa työntekijän turvallisen poistumisen tilasta
- vartijapalveluita käytetään ennakoiden ja tarvittaessa
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa

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.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä [www.pirha.fi](https://pirha.fi) -sivujen sähköisen järjestelmän kautta. (<https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>)

Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa kohdataan perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä lastensuojeluilmoituksen sähköinen lomake.

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](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella purkukeskustelua suositellaan aina, kun työntekijät tai opiskelijat joutuvat työssään kohtaamaan traumaattisen, kriittisen tilanteen kuten esimerkiksi: väkivaltatilanne tai väkivallalla uhkailu, ns. läheltä piti-tilanteet, jotka uhkaavat työntekijän koskemattomuutta, odottamaton kuolemantapaus; potilaan, asiakkaan tai työkaverin äkillinen kuolema, potilasvahinko, hoitovirhe, työtapaturma tai mikä tahansa muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 27§

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassa pidettäviä tietoja ei saa julkaista.

Hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien seuranta -raportoidaan kolmen kuukauden välein

- Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kokonaismäärä
- Tapahtuman luonteen suhdeluku (ilmoitusten Tapahtui asiakkaalle tai potilaalle / epäkohta lukumäärä suhteessa ilmoitusten Läheltä piti / epäkohdan uhka lukumäärään)
- Ilmoitusten, joihin on suunniteltu kehittämistoimia, prosenttiosuus kaikista ilmoituksista
- Ilmoitusten, joissa seuraus asiakkaalle tai potilaalle on vakava haitta, lukumäärä
- Vakavien vaaratapahtumien johdosta tehty korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet.

Kuvaus laaditaan tavalla, josta ei voi tunnistaa yksikköä eikä asianosaisia.

Osaamisen varmistaminen

Riskien hallintaan liittyvät osaamistarpeet huomioidaan uuden henkilöstön perehdyttämisessä ja henkilöstön täydennyskoulutustarpeita arvioitaessa.

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.

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](https://pirkanmaan-hyvinvointialue.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, jonka vastuhenkilönä toimii vastuualuejohtaja.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman valmistumisesta tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelma käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään jatkossa osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä.

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.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere, 16.2.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Marja Nurmi-Vuorinen, vastuualuejohtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Titta Pelttari, palvelulinjajohtaja



Seuraa meitä somessa.