Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Opiskeluhuolto

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 17
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 20
3.6 Henkilöstö 21
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 26
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 27
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 30
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 33
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 34
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 35
3.13 Infektioiden torjunta 37
4 Omavalvonnan riskienhallinta 39
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 39
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 40
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 42
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 43
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 43
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 44
5.1 Toimeenpano 44
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 44
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 45

Johdanto

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue
PL 272, 33101 Tampere
kirjaamo@pirha.fi
Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Opiskeluhuollon vastuuyksikkö (opiskeluhuollon ja lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden vastuualue)

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)
Vastuualuejohtaja:
Marja Nurmi-Vuorinen, puh. 040 672 3225
Palvelupäälliköt:
Heidi Härmä, puh. 050 3307858
Niina Pirinen, puh. 040 3357233
Sirpa Tikka, puh. 050 3791934
Apulaisylilääkärit:
Merja L. Hietanen, kouluterveydenhuolto, puh. 050 3904750
Heli Perttunen, opiskeluterveydenhuolto, puh. 040 8004944
Ylilääkäri:
Tuire Sannisto, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, puh. 050 468 9166

Vastuualueen hallinnon osoite: Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Opiskeluhuolto ja lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut, FM 6-7, Biokatu 14, 33520 Tampere
Toimipisteet:
Kouluterveydenhuolto
Opiskeluterveydenhuolto
Opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut

Kolmostien terveys, Parkanontie 48, 39700 Parkano,
Y-tunnus: 2674284-6
• koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut Parkano ja Kihniö
Mäntänvuoren terveys, Keskuskatu 2, 35700 Vilppula,
Y-tunnus: 2517663-5
• koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut Mänttä-Vilppula ja Juupajoki
Keiturin Sote, Sairaalantie 1, 34800 Virrat,
Y-tunnus: 2677385-3
• koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut Virrat ja Ruovesi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty
Opiskeluhuollon vastuuyksikkö järjestää lakisääteiset opiskeluhuollon palvelut (kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto, koulupsykologi- ja -kuraattoripalvelut) esiopetuksen oppilaille (psykologi- ja kuraattoripalvelut), perusopetuksen oppilaille ja toisen asteen opiskelijoille.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Opiskeluhuollon vastuuyksikkö vastaa koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden sekä kuraattori- ja psykologipalveluiden tarjoamisesta Pirkanmaalla. Palveluita tarjotaan kaikissa Pirkanmaan 23 kunnassa (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) esi- ja perusopetuksen oppilaille ja toisen asteen koulutuksen opiskelijoille oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa määritellyn järjestämisvastuun mukaisesti. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestää ulkoistettu toimija Parkano-Kihniön, Mänttä-Vilppula-Juupajoen sekä Ruovesi-Virtain alueella. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluista merkittävä osa ostetaan sisäisenä ostopalveluna Avopalveluiden palvelulinjan Vastaanottopalveluista. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluita sekä koulupsykologipalveluita hankitaan tarvittaessa Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstövuorauksen hankintasopimuksen puitteissa. Muita palveluita täydentäviä hankintoja ovat muun muassa kouluikäisten näöntutkimuspalveluita (rajatun lääkemääräämisoikeuden omaava optikko) tarjotaan palvelusetelillä: näöntutkimuksen palveluseteli

Opiskeluhuollon palveluita tarjotaan pääsääntöisesti virka-aikana ja lähipalveluna kouluissa ja oppilaitoksissa, joita Pirkanmaan alueella on yli 250. Puhelinpalvelu, etävastaanotot ja erilaiset sähköiset digipalvelut täydentävät opiskeluhuollon palveluiden kokonaisuutta. Keskitettyä opiskeluterveydenhuollon palvelua tarjotaan osalle oppilaitoksista Tampereella. Vuonna 2024 perusopetuksen oppilaita on ollut Pirkanmaalla 51 908, toisen asteen opiskelijoita 28 758 ja esiopetuksen oppilaita 4875. Esiopetuksen oppilaille kuuluvat opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut, terveyspalvelut toteutetaan neuvolapalveluissa. Opiskeluhuollon vastuuyksikköön kuuluu myös Tampereella sijaitseva Nuorisoneuvola.

Kouluterveydenhuollon keskeisiä tehtäviä ovat oppilaan kasvun ja kehityksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, mukaan lukien kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen sekä oppilaan terveydentilan toteamista varten tarpeelliset erikoistutkimukset. Lisäksi tehtäviin kuuluu oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tuen antaminen sekä pitkäaikaisesti sairaan lapsen omahoidon tukeminen yhteistyössä muiden opiskeluhuollon toimijoiden kanssa sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen. Kouluterveydenhuolto osallistuu myös kouluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä yhteisön hyvinvoinnin edistämiseen ja seurantaan. Kouluterveydenhuolto on osa opiskeluhuollon kokonaisuutta tehden moniammatillista yhteistyötä muun opiskeluhuollon kanssa.

Kouluterveydenhoitaja kutsuu terveystarkastukseen kaikki peruskoulun oppilaat vuosittain. Laajat terveystarkastukset toteutetaan 1., 5. ja 8. luokilla. Laaja tarkastus sisältää terveydenhoitajan ja lääkärin terveystarkastuksen. Luokilla 2., 3., 4., 6., 7. ja 9. toteutetaan terveydenhoitajan terveystarkastukset.

Lakisääteisiä opiskeluterveydenhuollon palveluita ovat opiskelijoiden terveyden ja hyvinvoinnin sekä opiskelukyvyn seuraaminen ja edistäminen, johon sisältyvät lukion ja ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoille kaksi määräaikaista terveystarkastusta ja kaikille opiskelijoille terveystarkastukset yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Lisäksi tehtäviin kuuluu kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen, tartuntatautilain mukaiset rokotukset sekä opintoihin liittyvän matkustamisen vaatimat rokotteet ja perusterveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen järjestäminen opiskelijoille.

Opiskeluterveydenhuollon tehtäviin kuuluu myös opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä opiskelijan tukeminen ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin tai -hoitoon ohjaaminen sekä psykoterapiaan ohjaamisen edellyttämä hoito ja lausunto. Opiskeluterveydenhuolto osallistuu oppilaitoksen opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistämiseen ja seurantaan.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut eivät vastaa äkillisiin sairastapauksiin eivätkä päivystyksellisiin tarpeisiin.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon sisältyvät myös suun terveydenhuollon palvelut, jotka järjestetään Pirkanmaan hyvinvointialueella Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueella.

Psykologi- ja kuraattoripalveluissa tarjotaan oppilaille ja opiskelijoille opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta oppimisen ja hyvinvoinnin sekä psyykkisten ja sosiaalisten valmiuksien edistämiseksi.

Kartoituskäynneillä arvioidaan oppilaiden/opiskelijoiden elämäntilannetta, voimavaroja ja haasteita kokonaisuutena tarvittaessa lähiverkostoa haastatellen. Psykologit ja kuraattorit tarjoavat ohjaus- ja neuvontakäyntejä liittyen oppimisen sekä psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Yksilökäyntien lisäksi tavoitteellinen ohjaus ja tuki voi toteutua myös määrämittaisissa jaksoissa, kohdennetuille ryhmille. Psykologit tarjoavat hoidollisia keskustelukäyntijaksoja (yleensä 5-10 käyntiä). Myös kuraattorit tarjoavat ohjauksellisia keskustelukäyntijaksoja oman osaamisensa puitteissa. Erityisesti perusopetuksessa psykologien tehtäviin kuuluu myös tutkimustarpeen arviointi yhdessä erityisopettajien ja koulu/opiskeluterveydenhuollon asiantuntijoiden sekä huoltajien kanssa ja tutkimusten toteuttaminen. Koulu- ja oppilaitosyhteisöä koskevaa työtä toteutetaan yhteisöllisen työn keinoin ja menetelmin.

Nuorisoneuvola on seksuaaliterveyden neuvola alle 22-vuotiaille tamperelaisille ja orivesiläisille nuorille, jotka eivät kuulu opiskeluterveydenhuollon piiriin. Nuorisoneuvolasta saa apua ehkäisyn aloitukseen ja seurantaan, kuukautisvaivoihin, seurusteluun, seksuaalisuuteen, seksitauteihin sekä raskauden keskeytykseen liittyvissä asioissa. Nuorisoneuvolassa on terveydenhoitajan ja lääkärin palveluja. Nuorisoneuvola tukee alle 22-vuotiaita tamperelaisia ja orivesiläisiä nuoria myös muissa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa, jos työ-, koulu- tai opiskeluterveydenhuollon palveluita ei ole käytettävissä. Nuorisoneuvola tukee koulu- ja opiskeluterveydenhuollon henkilöstöä ammatillisessa kehittymisessä antaen konsultaatiotukea ja kouluttaen henkilöstöä.

Opiskeluhuollon vastuualueella noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminnassa painotetaan ennalta ehkäisyä, tuen tarpeen varhaista tunnistamista, perus- ja erityispalveluiden sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistoimintaa sekä moniammatillista ja -alaista yhteistyötä. Palvelut ovat osa Pirkanmaan perhekeskuksen palvelukokonaisuutta.

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

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa vastuualuejohtaja yhteistyössä palvelupäälliköiden 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 nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

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

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. Vastuualueen palveluissa korostuu toisaalta palveluiden universaali saatavuus ja saavutettavuus (koulu- ja opiskeluterveydenhuolto) Terveydenhuoltolain (Terveydenhuoltolaki 1326/2010) ja valtioneuvoston asetuksen neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (Valtioneuvoston asetus STM/2025/185) sekä Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013) mukaisesti, sekä toisaalta palveluiden kohdentaminen tarpeenmukaisesti ja oikea-aikaisesti lainsäädännön ohjaamalla tavalla (koulupsykologin ja koulukuraattorin palvelut).

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 15 § 2 mom. mukaan ”Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä

samana tai seuraavana työpäivänä. Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun on järjestettävä opiskelijalle myös opiskelijan huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta tai ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. “

Opiskeluterveydenhuollon sairaanhoitopalvelut ja opiskeluhuollon psykologin tutkimuksiin pääsy ovat perusterveydenhuollon hoitotakuun piirissä.

Resurssien osalta pyritään noudattamaan kansallisia suosituksia ja sitovia mitoituksia, joista tarkempi kuvaus luvussa 3.6 Henkilöstö.

Tilastotietoa palveluiden toteutumisesta perustuen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tehtyihin tilastomerkintöihin (asiakasmäärät, käyntimäärät ja muut suoritteet) saadaan vuoden 2026 alusta aikaisempaa merkittävästi kattavammin ja systemaattisemmin, kun Pirkanmaan hyvinvointialueella on siirrytty perusterveydenhuollossa yhtenäiseen potilastietojärjestelmään. Myös kuraattorit ovat myös siirtyneet jo vuoden 2025 aikana uuteen asiakastietojärjestelmä Sagaan, johon muut sosiaalipalvelut siirtyvät vuoden 2026 aikana. OMNI360-potilastietojärjestelmän sekä Saga-asiakastietojärjestelmän tiedot nousevat jatkossa Pirkanmaan hyvinvointialueen Tabu-raporteille, joista saadaan palvelumuodoittain ja ammattiryhmittäin keskeisimpiä tietoja johdon ja esihenkilöiden käyttöön.

Pirkanmaan hyvinvointialueen terveydenhuollon palveluiden toteutumisen kokonaistilanteesta on saatavilla määrällistä tietoa myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) TEAviisari- ja Sotkanet-tietokannoista. Tiedolla johtamisen haasteista huolimatta vastuualueella seurataan käytettävissä olevin keinoin palveluiden laadun toteutumista niin saatavuuden, saavutettavuuden kuin palveluiden sisällönkin näkökulmasta. Palveluiden sisältöä ja laatua ohjaavat lainsäädäntö ja sen soveltamisohjeet, muut kansalliset ohjeistukset (kuten THL:n ylläpitämä NEUKO-tietokanta), Käypä hoito -suositukset, muut asiantuntijuuteen perustuvat ohjeistukset sekä hyvinvointialueen, palvelulinjojen tai palveluiden sisäiset yhteisesti sovitut toimintamallit.

Koostettua tietoa niin uusien työntekijöiden kuin kokeneiden ammattilaisten työn tueksi on viety Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden intrasivustolle. Vastuualueen omaa työtä koskevat ohjeistukset löytyvät Opiskeluhuollon oppaasta.

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 käännekohdissa. 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.

Opiskeluhuollon vastuuyksikön keskeisiä laatutavoitteita hyvinvointialueen yhteisten tavoitteiden ohella ovat:

- Yhdenvertaiset palvelut ja käytänteet hyvinvointialueella
- Hyvinvoivat oppilaat ja opiskelijat, opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden lisääminen
- Lähipalveluperiaate, riittävät ja toimivat tilat
- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen
- Avoin ja aktiivinen yhteistyö koulutuksen järjestäjien ja henkilöstön sekä järjestöjen, yhdistysten ja seurakunnan kanssa
- Toimivat yhteistyörakenteet kaikilla eri tasoilla
- Opiskelijoiden ja huoltajien osallisuuden vahvistaminen
- Erilaiset sisällölliset kehittämistavoitteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painopisteet ovat:

1. Yksilöllisten hyvinvointia edistävien valintojen mahdollistaminen
2. Liikkumisen ja aktiivisuuden edistäminen
3. Mielen hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen
4. Osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen
5. Arjen turvallisuuden lisääminen ja hyvinvointia edistävä elinympäristö

Näille painopisteille on luotu tavoitteet ja mittarit myös opiskeluhuollossa ja ne on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan alueellisessa opiskeluhuoltosuunnitelmassa, joka on vastuuyksikön oma keskeinen palvelutoimintaa ja sen laatua ohjaava asiakirja.
Alueellinen opiskeluhuoltosuunnitelma
Laatutavoitteiden ja -mittareiden määrittelyssä on tehty ja tehdään tiivistä yhteistyötä koulutuksenjärjestäjien 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 täydennyskoulutuksen 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 sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 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 hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Potilas saa myös tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. (Potilaan oikeudet -STM) Aivan vastaavia periaatteita sovelletaan myös kuraattoripalveluissa sosiaalihuollon asiakkaisiin.

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan käytettävissä olevien henkilöstövoimavarojen mahdollisimman oikeudenmukaisella hyödyntämisellä koko hyvinvointialueella, digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisellä ja palveluiden jatkuvalla kehittämisellä. Vajetilanteissa järjestetään esimerkiksi mahdollisuus muiden ammattilaisten konsultaatioihin tai etäpalveluihin. Avohilmon hoitoonpääsytiedot perusterveydenhuollon kiireettömän sairaanhoidon osalta (ml. opiskeluterveydenhuolto) löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen ulkoisilta sivuilta:
Perusterveydenhuollon hoitoonpääsyn 14 vrk enimmäisajan toteutuminen

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus omassa asiassaan palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen huomioidaan kaikissa asiakas- ja potilaskontakteissa. Universaalipalveluissakin painopistettä ollaan siirtämässä yhä vahvemmin asiakkaan ajankohtaisten tarpeiden tunnistamiseen ja palvelun suuntaamisen tämän mukaisesti. Asiakkaan asiallinen kohtelu on peruslähtökohta, jotta keskeisesti vuorovaikutukseen ja hyvään kohtaamiseen perustuvissa palveluissa syntyy vaikuttavuutta. Asiakkaan arvostava kohtaaminen 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 ja sosiaalihuollon asiakkaalla 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, sekä sosiaalihuollon asiakirjojen osalta. Näihin pyritään reagoimaan ohjeistettujen määräaikojen puitteissa.

Asiakkaan ja potilaan informoinnissa hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista nojaudutaan yleisellä tasolla Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiin ohjeisiin ja viestintään Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi. Tarvittaessa asiakasta/potilasta neuvotaan henkilökohtaisesti ja ohjataan olemaan esimerkiksi yhteydessä potilasasiavastaavaan 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
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa

kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaali- ja 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 mukaisiin 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 mukaisiin muistutuksiin koskien useampaa Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveydenhuollon vastuualuetta sisällöstä riippumatta. (Sote-palvelujen toimintasääntö (pirha.fi)

Jos muistutuksen kohteena on vastuualueen työtä (kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto) tekevän Vastaanottopalveluiden lääkärin lääketieteellinen/palveluprosessiin liittyvä toiminta, vastaus laaditaan Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla (ylilääkäri). Jos muistutus kohdistuu asiakkaan/potilaan kohteluun, muistutukseen vastataan Vastaanottopalveluissa, jossa on esihenkilövastuu.

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 selvitettävä, 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 selvitettävä 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 vastuksen 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

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. Opiskeluhuollon 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
- Kansalliset kyselytutkimukset, kuten kouluterveyskysely ja abikysely

Työntekijät
- Henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut
- Tarpeen mukaan räätälöidyt kyselyt työtiimeille
- Kansalliset kyselyt, kuten OPA-kysely opiskeluhuollon ammattilaisille

Kouluterveyskyselyn tuloksia hyödynnetään laajasti toiminnan ja palveluiden kehittämisessä ja niitä tarkastellaan tiiviissä yhteistyössä opetustoimen kanssa.

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

Opiskeluhuollon henkilöstöä koskevat mitoitussuositukset ja sitovat mitoitukset: Koulukuraattorien ja -psykologien henkilöstömitoituksesta säädetään Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 9a §:ssä.

Yhtä kuraattoria kohden saa olla enintään 670 oppilasta/opiskelijaa ja yhtä psykologia kohden saa olla enintään 780 oppilasta/opiskelijaa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien ja lääkäreiden osalta noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kansallista suositusta henkilöstömitoituksesta.

Yhtä kouluterveydenhoitajaa kohden saa olla enintään 460 oppilasta ja yhtä koululääkäriä kohden saa olla enintään 2100 oppilasta/kokopäiväinen lääkäri tai yksi työpäivä viikossa 500 oppilasta kohden. Yhtä opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajaa kohden saa olla enintään 570 opiskelijaa ja yhtä opiskeluterveydenhuollon lääkäriä kohden saa olla enintään 1800 opiskelijaa.

Oppilas- ja opiskelijamäärät Pirkanmaalla v. 2024

Vuonna 2024 perusopetuksen oppilaita on ollut Pirkanmaalla 51 908, toisen asteen opiskelijoita 28 758 ja esiopetuksen oppilaita 4875. Ammatillisen koulutuksen osalta opiskelijamäärät vaihtelevat merkittävästikin lukuvuoden aikana johtuen lukuisista sisäänotoista ja jatkuvasta hausta.

Opiskeluhuollon lakisääteisen henkilöstön resurssitilanne suhteessa mitoitussuosituksiin ja sitoviin mitoituksiin vuonna 2024 on ollut seuraavanlainen:

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien resurssi on riittävä. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäriresurssista puuttuu suositukseen nähden merkittävä määrä resurssia (noin 10 htv). Psykologiresurssissa on sitovaan mitoitukseen nähden noin 3 htv:n vaje ja kuraattoriresurssissa 4 htv vaje.

Opiskeluhuollon resurssien riittävyyden arvioinnissa ja voimavarojen kohdentamisessa tulisi mitoitusten lisäksi kuitenkin ottaa huomioon muun muassa

- Oppilaskohtaista tukea tarvitsevien oppilaiden ja opiskelijoiden määrä
- Syrjäytymisuhan alla olevien moniongelmaisten lasten/nuorten/aikuisten määrä
- Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osuus ja tulkkipalveluiden käyttö
- Opiskeluhuollon ei-lakisääteisten tehtävien toteuttaminen
- Opiskeluhuollon henkilöstön useat työskentelytoimipisteet ja työaikana kuljettavat matkat, työskentely useammalla koulutusasteella
- Opiskeluhuoltopalveluiden vajeet ja rekrytointivaikeudet
- Koulujen ja oppilaitosten muut tukipalvelut
- Ammatillisen koulutuksen ammattialoihin liittyvät erityistarpeet (mm. rokotukset, ajokorttitarkastukset)

Nuorisoneuvolassa on 3,5 htv terveydenhoitajaresurssia ja yhteensä n. 1 htv lääkäripalvelua. Palveltava asiakaskunta on hyvin laaja ja se pitää sisällään myös mm. koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakkaita, jotka tarvitsevat nuorisoneuvolan erityisosaamista monimutkaisemmissa seksuaaliterveysasioissa.

Vuokratyövoimaa on opiskeluhuollossa vuonna 2024 käytetty lääkäripalveluiden osalta arviolta 1,2 htv (v. -25 0.98htv) ja psykologipalveluiden osalta n. 1,2 htv (266 työpäivää). Lisäksi on ostettu erikseen 119 psykologin tutkimusta.

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 suositustasoiset ja sitovat henkilöstömitoitukset.

Rekrytointihaasteellisten ammattiryhmien (terveyskeskuslääkärit, psykologit) rekrytointia kehitetään jatkuvasti. Lääkärirekrytoinnin 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 intran Opiskeluhuollon oppaaseen. 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.
Terveydenhuollon 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. Rikostaustaote saa olla maksimissaan 6kk vanha työsuhteen alkaessa.

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

Opiskeluhuollossa 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.

Opiskeluhuollon henkilöstön lyhyissä poissaoloissa sijaisia ei pääsääntöisesti voida järjestää ja tällöin perutut asiakastapaamiset ja muut työt pyritään toteuttamaan myöhemmin työntekijälle soveltuvassa aikataulussa. Asiakkailla on myös aina mahdollisuus konsultoida toista oman oppilaitoksensa opiskeluhuollon ammattilaista ja pyytää neuvoa huolen herätessä. Yksittäisen työntekijän lyhytkestoinen poissaolo ei opiskeluhuollossa aiheuta välitöntä uhkaa asiakas- ja potilasturvallisuudelle. Pidempiaikaisissa poissaoloissa sijainen pyritään aina lähtökohtaisesti palkkaamaan talouden reunaehdot huomioiden.

Rekrytointihaasteellisia ammattiryhmiä opiskeluhuollossa ovat lääkärit ja psykologit. Lääkäripalvelun vajeita on pyritty korjaamaan niin ostopalveluin kuin aktiivisen rekrytoinnin avulla. Lääkärintarkastuksia on jossain määrin toteutettu myös ilta-aikaan ja lisäksi muilla työjärjestelyillä on pyritty edistämään lakisääteisten ja kriittisten tehtävien toteutumista. Vuonna 2026 alusta on otettu koko Pirkanmaan hyvinvointialueella käyttöön lääkärivastaanottoaikojen pituuden segmentointi oppilaan tarpeen mukaisesti. Edeltäen mallia pilotoitiin. Psykologityötä on toteutettu niissä kouluissa ja

oppilaitoksissa, joista oma vakituinen psykologi on puuttunut, ostopalveluin toiminnan taloudelliset reunaehdot huomioiden. Psykologipalvelun sisältö on ostopalveluna tuotettuna normaalia suppeampaa ja aiheuttaa lisäkuormitusta muille opiskeluhuollon ammattilaisille. Lisäksi on kehitetty Pirkanmaan tasoista konsultaatiopsykologimallia, jotta psykologin asiantuntemus olisi kattavasti käytettävissä niin opiskeluhuollon muilla ammattilaisilla kuin koulujen ja oppilaitosten henkilökunnallakin. Terveydenhoitajat ja kuraattorit ovat myös joustaneet omissa työtehtävissään ja pyrkineet tarjoamaan esimerkiksi mielenterveyden tukikäyntejä oman resurssinsa puitteissa.

Aktiivista työtä tehdään niin lääkärien kuin psykologien rekrytoimiseksi ja pyritään myös kehittämään työn veto- ja pitovoimatekijöitä ja positiivista työnantajakuvaa.

Kokonaisresurssitilannetta tarkastellaan säännöllisesti ja muutoksia eri ammattilaisten työalueisiin tehdään joustavasti tarpeen mukaan. Poissaolo- ja vajetilanteissa pyritään aina huomioimaan koko opiskeluhuollon 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. Myös perusterveydenhuollon sisällä on edelleen paljon työnjaollista ja yhteistoiminnallista kehittämistarvetta, erityisesti Vastaanottopalveluiden avosairaanhoitotyön sekä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden kesken.

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.

Opiskeluhuollossa tehdään tiivistä monialaista yhteistyötä koulutuksen järjestäjien edustajien kanssa niin maakunnallisella kuin paikallisellakin tasolla. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 14§ ja 14a§:ssä säädetään eritasoisista opiskeluhuoltoryhmistä, niiden tehtävistä ja kokoonpanoista. 14§:n 4 momentissa säädetään monialaisesta asiantuntijaryhmästä. ”Yksittäisen opiskelijan tai tietyn opiskelijaryhmän tuen tarpeen selvittämiseen ja opiskeluhuollon palvelujen järjestämiseen liittyvät asiat käsitellään tapauskohtaisesti koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä. Asiantuntijaryhmään voidaan nimetä asiantuntijoita jäseneksi vain opiskelijan, tai, ellei hänellä ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, hänen huoltajansa suostumuksella.”

Opiskeluhuollon asiakkaat ovat esiopetuksen oppilaista aina aikuisopiskelijoihin saakka. Eri-ikäisten oppilaiden ja opiskelijoiden palvelutarpeen arvioimiseksi ja palveluiden järjestämiseksi tarvitaan erittäin laaja-alaista verkostotyötä ja monialaisen työn erilaisia muotoja.

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, suotuisa 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.

Opiskeluhuollon tilat ovat pääsääntöisesti kouluissa ja oppilaitoksissa. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 9§:n mukaan ”Hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut ensisijaisesti oppilaitoksessa. Koulutuksen järjestäjän on tarjottava hyvinvointialueen käyttöön tarkoitukseen soveltuvat tilat palvelujen järjestämiseksi. Jos koulutuksen järjestäjän ei ole mahdollista tarjota tarkoitukseen soveltuvia tiloja oppilaitoksesta, hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut koulutuksen järjestäjän tarjoamissa oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä sijaitsevissa tarkoitukseen soveltuvissa tiloissa.”

Opiskeluhuollon tilakonseptiin vastaanottotilojen kriteerit on määritelty Pirkanmaan hyvinvointialueen yleiset periaatteet sekä koulujen ja oppilaitosten erityispiirteet ja opiskeluhuollon ammattilaisten tarpeet huomioiden. Kouluissa ja oppilaitoksissa sijaitsevat tilat eivät aina täytä näitä kriteereitä ja tällöin pyritään joko muokkaamaan tiloja opiskeluhuollon käyttöön soveltuviksi tai haastavimmissa tilanteissa voidaan joutua poikkeamaan lähipalveluperiaatteesta ja tarjoamaan palvelut muissa opiskeluhuollon työhön soveltuvissa tilanteissa. Opiskeluhuollon esihenkilöt ovat mukana koulujen ja oppilaitosten uudisrakennusten suunnittelussa varmistamassa opiskeluhuollolle riittävät ja asianmukaiset tilat.

Uhka- ja väkivaltatilanteisiin on varauduttu eri toimipisteissä käymällä läpi toimintamallit vaaratilanteissa. Työtilat on pyritty järjestämään niin, että poistuminen uhkatilanteesta on mahdollista. Lisäksi osissa toimipisteissä on keskitettyjä hälytinjärjestelmiä. Tarvittaessa paikalle kutsutaan poliisiviranomainen tai vartija toimintaohjeiden mukaisesti.

Toimipisteissä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työntekijöiden tietää, kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa. Henkilökunta käyttää Pirkanmaan hyvinvointialueen tiloissa liikkuessaan 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 hyvinvointialueella 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

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 lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä 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

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 lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Säteilyn käytön turvallisuus

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

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

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 tietoturvapolitiikka, 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. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri, Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen vastuualuejohtaja

sekä opiskeluhuollon palvelupäällikkö ovat mukana lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan edustajina myös Pirkanmaan hyvinvointialueen -tasoisessa perusterveydenhuollon kirjaamistyöryhmässä.

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 Opiskeluhuollon oppaasta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava johtajaylilääkäri. Sosiaalihuollon (mukaan lukien kuraattorityö) asiakasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava sosiaalihuollon johtaja.

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. Universaalipalveluissa on laadittu yksiköille yhteinen pohja, jota voidaan myös jatkossa yhteisesti päivittää. Yksikkökohtaiset tiedot lisätään suunnitelmiin tarvittavalla tavalla.

Kouluterveydenhuollon toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy kouluterveydenhuollosta vastaava apulaisylilääkäri. Opiskeluterveydenhuollon ja nuorisoneuvolan toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy opiskeluterveydenhuollosta vastaava 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
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.

Kouluja koskevia erityisiä infektion torjuntaa koskevia ohjeistuksia ovat mm. huoltajille tarkoitetut tiedotteet ja ohjeistukset koskien syyhyä, päätäitä ja kihomatoja sekä toiminta A-streptokokin aiheuttamassa kouluepidemiatilanteessa.

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 kehittä toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Vastuualuejohtaja vastaa vastuualueensa riskihallinnan 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.

Opiskeluhuollon 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.

Opiskeluhuollon 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 ovat mukana koulujen/oppilaitosten kriisi/turvallisuusviestintäkanavissa
• 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 tarpeessa olevasta henkilöstä voidaan tehdä www.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.

Opiskeluhuollossa kohdataan perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakollinen 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 tehdyt 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

Opiskeluhuollon yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma, jonka vastuuhenkilönä 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 vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere, 16.2.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Marja Nurmi-Vuorinen, vastuualuejohtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Titta Pelttari, palvelulinjajohtaja