



Omavalvontasuunnitelma

Perheoikeudelliset palvelut

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	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	12
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	13
3.6 Henkilöstö.....	14
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	15
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	17
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	20
3.13 Infektioiden torjunta	20
4 Omavalvonnan riskienhallinta	21
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	24
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	28
5.1 Toimeenpano.....	28
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	29
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	30

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 oppimismenettelyistä.

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

Perheoikeudelliset palvelut

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Lastenvalvojapalvelut:

Nokian toimipiste, Harjukatu 21, 37100 NOKIA, p. 050 395 8744 (lastenvalvoja)

Sastamalan toimipiste, Puistokatu 10, 38200 SASTAMALA, p. 03 384 5818
(lastenvalvoja)

Tampereen toimipiste, Hatanpäänkatu 3, 33900 TAMPERE

Valkeakosken toimipiste, Apiankatu 1, 37600 VALKEAKOSKI, p. 040 335 7696
(lastenvalvoja)

Lisäksi lastenvalvojan lähipalvelua on saatavilla palvelupäivin seuraavilla paikkakunnilla:

Ikaalinen, Silkintie 3, 39500 IKAALINEN, p. 040 712 8198 (lastenvalvoja)

Mänttä-Vilppula, Seppälän puistotie 15, 35800 MÄNTTÄ, p. 041 730 0104
(lastenvalvoja)

Virrat, Virtaintie 26, 34800 VIRRAT, p. 040 712 8198 (lastenvalvoja)

Ajanvaraus kaikki paikkakunnat:

Lastenvalvojapalveluiden keskitetty ajanvaraus takaisinsoittopalveluna maanataista torstaihin klo 8–10 p. 040 806 3535 tai sähköisellä lomakkeella

Puhelinohjaus ja neuvonta kaikki paikkakunnat:

Lastenvalvojien keskitetty puhelinohjaus ja neuvonta p. 0408063535 tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin klo 12–13

Lastenvalvojapalvelua on saatavilla sekä lähi- että soveltuvien osien etäasiointina.

Hyvinvointialueen selvitys tuomioistuimelle (olosuhdeselvitystyö):

Perheoikeudellisten palveluiden yksikkö, Tampereen toimipiste, Hatanpääkatu 3, 33900 TAMPERE, selvityspyynnot Pirhan kirjaamon kautta, kirjaamo@pirha.fi

Perheasian sovittelu:

Sovittelupalvelua toteutetaan Pirhan toimitiloissa eri puolilla hyvinvointialuetta. Yhteydenotot palveluohjaajan kautta p. 040 806 4046 tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella

Tuetut ja valvotut tapaamiset ja valvotut vaihdot:

Tampereen tapaamispaikka, Karhunkatu 45, 33520 TAMPERE, p. 040 035 1410

Virtain tapaamistila, Tapaamisasunto, Puutteentie 10 A 11, 34800 VIRRAT, yhteydenotot Tampereen tapaamispaikan kautta

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

Yksikön asiakkaisiin kuuluvat lapset, lasten vanhemmat ja huoltajat sekä aviopuolisot perheoikeudellisia palveluja koskeissa asioissa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Perheoikeudellisten palveluiden kokonaisuuteen sisältyvät adoptioneuvonta, olosuhdeselvitykset, lastenvalvojapalvelut, palveluohjaus, perheasioiden sovittelu, sijoitettujen lasten elatusapuasiat, tuetut ja valvotut tapaamiset sekä Follo-sovittelu ja täytöntöönpanosovittelu.

Adoptioneuvonnassa valvotaan lapsen etua sekä autetaan kaikkia adoption osapuolia. Adoptioneuvonnan asiakkaita voivat olla adoptoitu, lapsensa adoptioon antamista harkitsevat syntymävanhemmat ja adoptiolasta toivovat henkilöt. Adoptioneuvonta ja -tuki koskee kotimaista, kansainvälistä ja perheen sisäisiä adoptioita. Palvelun tuottaa Pelastakaa Lapset ry Länsi-Suomen aluetoimisto, jonka toimitilat sijaitsevat Tampereella osoitteessa Pyhäjärvenkatu 5 D, 33200 Tampere, p. 010 843 5140.

Tuomioistuin voi pyytää olosuhdeselvityksen tehtäväksi tilanteissa, jossa vanhemmat eivät pysty yhdessä ratkaisemaan lapsen huoltoa, asumista ja/tai tapaamisia, vaan pyytävät siihen tuomioistuimelta päätöstä. Olosuhdeselvityksen avulla tuomioistuin saa tietoa perheen tilanteesta, lapsen elinolosuhteista ja muista huoltoasian ratkaisemiseen vaikuttavista seikoista. Hyvinvointialueen selvitys tuomioistuimelle tuotetaan keskistetyksi Tampereen toimipisteestä käsin. Soveltuva osa selvitystyöstä voidaan toteuttaa etäasiointina.

Lastenvalvojapalveluissa vanhemmat voivat neuvotella tuetusti lapsen huoltoa, asumista, tapaamisoikeutta ja elatusta koskevista sopimuksista. Jos vanhemmat pääsevät yhteisymmärrykseen ja sopimus täyttää lain vaatimukset, lastenvalvoja voi vahvistaa sen. Lastenvalvoja vastaa myös vanhemmuuden selvittämisestä. Palveluihin hakeudutaan esimerkiksi erotilanteissa tai silloin, kun vanhemmat eivät asu yhdessä.

Palveluohjaus on tarkoitettu lapsiperheitten vanhemmille, jotka vielä harkitsevat eroa, tai jotka haluavat tukea jo toteutuneen eron jälkeiseen elämäntilanteeseen. Palveluohjaaja voi tukea myös lapsia vanhempien erotilanteissa.

Perheasioiden sovittelussa vanhemmat voivat saada tukea uuteen elämäntilanteeseen sopeutumiseen ja lapsen asioista sopimiseen, tai jos lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta

koskevan päätöksen tai sopimuksen noudattamisessa ilmenee ristiriitoja. Perheasioiden sovittelijoina toimivat sekä kasvatus- ja perheneuvonnan että perheoikeudellisten palveluiden ammattilaiset. Lisäksi perheasioiden sovittelua tuotetaan vähäisissä määrin ostopalveluna, josta vastaa Tampereen seurakuntien perheneuvonta, Näsilinnankatu 26, 33200 Tampere. Perheasioiden sovittelua on saatavilla eri kuntien alueella ja soveltuvin osin perheasioiden sovittelu voidaan toteuttaa etäyhteyksien välityksellä. Palveluun hakeudutaan palveluohjaajan kautta.

Sijoitettujen lasten elatusapuasiat sisältävät hyvinvointialueen kustannuksella kodin ulkopuoliseen sijaishuoltoon sijoittamien lasten elatussopimusten valmistelun ja edunvalvojan sijaisen hakemisen, sopimusten vahvistamisen tai tarvittaessa kanneoikeuden käytön.

Tapaamispaikkapalveluissa järjestetään lastenvalvojan sopimuksen tai tuomioistuimen antaman päätöksen mukaisia tuettuja tai valvottuja tapaamisia tai valvottuja vaihtoja. Oman palvelutuotannon lisäksi palvelua hankitaan ostopalveluna Sastamalan alueen asukkaille. Ostopalvelun tuottamisesta vastaa Sastamalan sijaishuoltopalvelut Oy, Sakariaantie 7, 32740 Sastamala.

Asiantuntija-avusteisessa huoltoriitojen tuomioistuinsovittelussa eli Follo-sovittelussa vanhemmat voivat etsiä ratkaisua lapsen huoltoa, asumista ja/tai tapaamisoikeutta koskevaan pulmaan sovittelijatuomarin ja asiantuntija-avustajan tuella. Follo-sovittelun asiantuntijoiden toimintaa koordinoidaan perheoikeudellisissa palveluissa. Asiantuntijoina toimivat asiaan koulutuksen saaneet henkilöt perheoikeudellisista palveluista sekä kasvatus- ja perheneuvonnasta.

Täytäntöönpanosovitteluja koordinoidaan perheoikeudellisissa palveluissa. Lapsen huoltaja tai tapaajavanhempi voi hakea täytäntöönpanoa tuomioistuimelta, jos lapsen huoltoa, asumista tai tapaamisoikeutta koskeva sopimus tai tuomioistuimen päätös ei toteudu. Täytäntöönpanosovittelun tarkoitus on saada osalliset vapaaehtoisesti noudattamaan sopimusta tai päätöstä tai selvittää, miksi niitä ei noudateta. Täytäntöönpanosovittelijoina toimivat käräjäoikeuden hyväksymät sovittelijat.

Perheoikeudellisten palveluiden toimintaa ohjaavat lapsen etu, yhdenvertaisuus, tasa-arvo, eettisyys, lainmukaisuus ja ammatillinen vastuullisuus. Palveluissa työskentely perustuu hyvän hallinnon periaatteisiin sekä asiakaslähtöisyyteen. Lapsi ja lapsen asiat ovat eri palveluiden keskipisteessä ja palvelut toteutetaan turvallisesti, laadukkaasti ja asiakkaita kunnioittaen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet palvelupäällikkö ja johtava sosiaalityöntekijä yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Teija Virtanen, teija.virtanen@pirha.fi, p. 044 422 2024

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.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty helmikuussa 2026.

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://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Henkilöstölle ajantasainen suunnitelmaversio on nähtävillä Teams-ympäristössä.

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 tehty 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.

Toiminta perustuu hyvinvointialueen strategiaan ja lainsäädäntöön. Hyvinvointialueen strategian kärkiteemat 2026–2029 ovat:

- tärkeintä ihminen
- vaikuttavat palvelut
- hyvinvoivat työntekijät
- toimiva yhteistyö

Perheoikeudellisten palveluiden kaiken toiminnan keskiössä on lapsi, lapsen etu ja osallisuus. Ajattelempa, että hyvä ero suojaa lasta ja vanhemmuus jatkuu myös eron jälkeen, ja pyrimme siihen, että pidämme lapsen edun etusijalla vanhempien

ristiriitaistenkin toiveiden ja odotusten keskellä. Palvelut järjestetään turvallisesti, laadukkaasti ja yhdenvertaisesti. Perheoikeudellisten ja eroauttamisen palveluiden tavoitteena on lapsen asioiden järjestäminen vanhempien erossa ja hyvän yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden aikaansaaminen. Perustehtävämme on turvat lapselle tärkeiden ihmissuhteiden ja turvallisten kasvuolosuhteiden säilyminen vanhempien erosta huolimatta.

Isyyden ja äitiyden selvittämisen tavoitteena on turvata kaikille lapsille oikeus vanhempaan.

Tapaamisten tukemisella ja valvonnalla lapselle turvataan mahdollisuus luoda ja ylläpitää suhdetta vanhempaansa, jos tuki tai valvonta on tarpeen lapsen edun kannalta perustellusta syystä.

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa perheoikeudellista ja eroauttamisen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla perheoikeudellisten palvelujen tiimeissä.

Täydennyskoulutuksella panostetaan eroauttamisen ja yhteistyö- tai rinnakkaisvanhemmuuden tukemiseen.

Panostamme laadukkaisiin palveluihin. Palveluittemme hyvä laatu välittyy asiakkaillemme palveluiden oikea-aikaisuutena, joustavana saatavuutena ja saavutettavuutena, luotettavuutena sekä tasapuolisena kohteluna. Hyvän laadun perustana on ammattitaitoiset ja hyvinvoivat työntekijämme, joilla on käytettävissä riittävä tuki työn onnistumisen varmistamiseksi.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuussa ovat linjajohtaja, vastuualuejohtaja, palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät. Jokainen työntekijä vastaa palvelun laadusta ja asiakkaiden hyvästä kohtelusta omalta osaltaan.

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.

Asiakkailla on oikeus turvalliseen, yhdenvertaiseen ja kunnioittavaan kohteluun. Lapsen mielipide huomioidaan iän ja kehitystason mukaisesti. Palveluissa noudatetaan asiakaslain ja hallintolain periaatteita. Palautteet käsitellään järjestelmällisesti. Tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa varmistetaan lapsen etu ja turvallisuus.

Asiakkailla on käytettävissään sosiaaliasiavastaavan palvelut. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, ja palvelutarpeen arviointi toteutetaan lain edellyttämällä tavalla eri palveluissa.

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 tietoa. 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

Hatanpääkatu 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

Hatanpääkatu 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](https://pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

- useaa vastuualuetta koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheiden palveluiden linjaohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- vastuualuetta tai useaa perhepalveluiden palveluyksikköä koskeva muistutus tai kantelu: perhepalveluiden vastuualuejohtaja Terhi Huttunen (terhi.huttunen@pirha.fi)
- perheoikeudellisia palveluita koskeva muistutus: palvelupäällikkö Teija Virtanen (teija.virtanen@pirha.fi)

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/osallistu-ja-vaikuta)

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.

Sähköinen palautelomake löytyy nettisivuilta www.pirha.fi. Perheoikeudellisten palveluiden Tampereen toimipisteessä on palautelaatikko, johon asiakkaat voivat jättää kirjallisia palautteita.

Noudatamme Pirhan ohjeistusta asiakaspalautteesta:

- Kerro palaute työntekijöille siinä yksikössä, jossa sinä tai läheisesti olette asioineet
- Täytä palautelomake palvelupaikoissamme tai sähköisesti
- Vastaa kohdennettuihin kyselyihin

Kaikki palautteet käsitellään ja niihin, joissa on tiedossa asiakkaan yhteystiedot, annetaan kirjallinen vastaus.

3.6 Henkilöstö

Yksikössä työskentelee 35 ammattilaista sekä noin 30 toimeksiantosuhteista valvojaa. Henkilöstön perehdytys, kelpoisuudet, täydennyskoulutus ja työnohjaus on järjestetty hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti.

Palveluyksikössä ei käytetä vuokrattua työvoimaa. Yksikössä voidaan käyttää sijaisia vakituisen henkilöstön pitkäaikaisten poissaolojen aikana. Mikäli laillistetun sosiaalihuollon ammattihenkilön tehtävissä toimii tilapäisesti sosiaalialan opiskelija, tulee opiskelijan ennen työsuhteen alkamista osoittaa todistus opintosuorituksista. Opiskelijan harjoittelun ohjauksesta, perehdyttämisestä ja valvonnasta vastaa lähiesihenkilö ja ohjaajaksi nimetty henkilö. Opiskelijan tekemät asiakasasiamerkinnot tarkistaa opiskelijan ohjaajaksi nimetty saman ammattiryhmän kokenut edustaja.

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.

Ammattioikeuden tarkistaminen koskee myös toimeksiantosuhteisia valvoja.

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](#)

Myös toimeksiantosuhteisten valvojien tulee esittää rikostaustaote.

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](#)

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.

Palveluyksikön henkilöstömitoituksesta ei ole säädetty erityislainsäädännössä.

Yksikössä seurataan säännöllisesti asiakasmääriä, asiakkaiden palveluun pääsyä, tuomioistuimen selvitystyölle asettamien määräaikojen toteutumista, asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta sekä valvontaviranomaisten ratkaisuja, minkä perusteella tehdään arviota henkilöstön riittävyydestä suhteessa palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään.

Henkilöstön riittävyydestä, saatavuudesta ja poikkeamista raportoidaan osavuosikatsauksissa sekä hyvinvointialueen ylimmälle johdolle että poliittiseen

päätöksentekoon. Henkilöstön riittävään määrään pyritään reagoimaan ennakoivasti niin, että mahdollisista muutoksista voidaan tehdä tarvittavat päätökset vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä.

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](#)

Perheoikeudellisissa palveluissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palvelujen järjestämisessä mukana olevien tahojen kanssa, osallistutaan tarvittaessa minun tiimini -työskentelymallin mukaiseen asiakastyöhön sekä annetaan konsultaatiota muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään tuomioistuimen, Kelan, Digi- ja väestötietoviraston, kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden kanssa.

Tiedonkulkua viranomaisten välillä edistetään muun muassa siten, että perheoikeudellisten palveluiden henkilöstöllä on lainmukaiset käyttöoikeudet hyvinvointialueen omaan asiakastietojärjestelmään sekä työn tekemisen kannalta tarkoituksenmukaisiin, valtakunnallisiin tietojärjestelmiin (väestötietojärjestelmä vtj, Kelan etuusjärjestelmä Kelmu, tulorekisteri).

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Yksiköllä on useita toimipisteitä eri paikkakunnilla. Suurin toimipiste sijaitsee Tampereen Kanta-Sarviksessa. Kaikissa toimitiloissa on henkilökunnalle tauko- ja neuvottelutilat sekä omia, jaettuja ja yhteiskäyttöisiä työhuoneita. Asiakkaat kohdataan siihen tarkoitukseen varatuissa asiakastiloissa, ja kaikissa toimipisteissä on varmistettu puheluiden ja asiakastapaamisten salassapito.

Käytössä olevat toimitilat ovat tekniseltä ratkaisultaan erilaisia. Sarviksen kiinteistössä on kiinteä kameravalvonta, huonekohtaiset turvahälyttimet ja virastomestaripalvelut. Muissa toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa ja erilaisia hälytinja järjestelmiä. Kaikissa rakennuksissa, missä järjestetään yksikön toimintaa, on myös muita hyvinvointialueen toimijoita. Asiakkaiden kulkua tiloissa on rajoitettu. Tiloissa on palohälyttimet.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistö- ja ympäristöturvallisuuden yhteyshenkilö on sairaalainsinööri Esa Särkimäki, puhelin 65356. Tilapalveluiden vikailmoitukset tehdään sähköisinä palvelupyyntöinä.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske palveluyksikköä.

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske palveluyksikköä.

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 tietosuoja-, 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](#)

Tietosuoja ja tietoturvaa koskevat periaatteet ja lisäohjeet:

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

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

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

Henkilöstö ilmoittaa häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

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](https://tietosuoja.pirha.fi)

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

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](#)

Palveluyksikkö ei toteuta lääkehoitoa.

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)

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

Perheoikeudellisissa palveluissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä infektioiden torjunnan ohjeita.

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

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastuualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten yksikön kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Perheoikeudellisissa palveluissa riskienhallinnassa pyritään monipuolisesti huomioimaan palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskienhallinnalla pyritään varmistamaan turvallinen työympäristö henkilöstölle sekä asiakkaiden turvallinen asiointi. Asiakkaat voivat kohdata asioinneilla samoja häiriötekijöitä kuin työntekijät. Työntekijöiden tehtävänä on tarvittaessa reagoida häiriötekijöihin ja ohjata tarvittaessa asiakkaat poistumaan asiointitiloista.

Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien toimintojen 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 riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Perheoikeudellisissa palveluissa on tunnistettu seuraavia riskejä:

Asiakastyöhön ja asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit:

- asiakkaan kokema huono kohtelu
- puutteellinen tiedonkulku
- fyysinen ja psyykinen väkivalta
- päihtyneet, aggressiivisesti ja/tai arvaamattomasti käyttäytyvät asiakkaat
- lapsi viedään luvatta pois tapaamispaikasta (lapsikaappausriski)
- pienten esineiden joutuminen lapsiasiakkaiden suuhun
- kuvaaminen yleisissä tiloissa tai piha-alueella
- asiointiaikojen pitkät odotusajat

Henkilöstöön liittyvät riskit:

- äkilliset, ennakoimattomat poissaolot
- puutteellinen perehdytys
- uhka- ja vaaratilanteet

Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät riskit:

- tietosuojajätteiden hävittäminen
- henkilötietojen käsittely ja käytänteet
- puhelimesta tapahtuva asiointi tiloissa, joihin asiakkailta on vapaa pääsy
- asiakkaiden pääsy toimistohuoneisiin

Toimintaympäristöön liittyvät riskit:

- paloturvallisuus
- hälytyslaitteiden ja kameravalvonnan toiminta
- vartioiden vasteaika hälytystilanteissa

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

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

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä 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.

Perheoikeudellisissa palveluissa kohdataan paljon 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 Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi.

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

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Perheoikeudellisten palveluiden riskeihin vaikutetaan mm. seuraavin keinoin:

- työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- työhuoneiden kalusteiden sijoittelussa huomioidaan turvapostuminen, eikä työhuoneissa tai tapaamistiloissa pidetä esillä tarpeettomasti irtoesineitä, jotka voivat väärin käytettyinä aiheuttaa vaaratilanteita
- tapaamistilat siivotaan säännöllisesti ja tarkastetaan ennen jokaista asiakaskäyttöä
- asiakasvastaanotto- ja neuvottelutiloissa tiloissa on hälytysnapit
- vartijapalveluita käytetään ennakoivasti
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä
- asiakkaille on tarjolla mahdollisuus asioida ilman ajanvarausta (walk-in -palvelu)

Perheoikeudellisissa palveluissa ei kiireelliset HaiPro-ilmoitukset käsitellään viikoittain kokoontuvassa palvelupäällikön ja johtavien sosiaalityöntekijöiden esihenkilötapaamisessa, missä laaditaan tarvittaessa suunnitelma toimenpiteitä varten ja sovitaan toteuttamiseen liittyvistä vastuista sekä toteutettujen toimenpiteiden seurannasta. Ilmoitusten käsittelystä toimenpiteiden toteuttamiseen kuluva aika on sidoksissa ilmoituksen sisältöön. Tavoitteena on, että toimenpiteet toteutetaan ilman aiheetonta viivytystä. Ilmoitukset ja toimenpidesuunnitelmat käsitellään koko henkilöstön yhteisissä palaverissa, joita yksikössä järjestetään keskimäärin joka toinen kuukausi. Tilanteen mukaan palvelupäällikkö tai johtava sosiaalityöntekijä vastaa asiakasviestinnästä. Asiakasviestinnässä kiinnitetään huomioita viestinnän oikeellisuuteen, nopeuteen sekä henkilökohtaiseen kontaktiin.

Kiireellisissä tilanteissa ilmoitukseen reagoidaan välittömästi. Välittömistä toimenpiteistä vastaa palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät joko yhdessä tai erikseen. Kiireellisistä toimenpiteistä viestitään koko toimipisteen henkilöstöä suullisesti, puhelimitse ja/tai sähköpostitse. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään mahdollisuus jälkipuintiin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Palvelupäällikkö vastaa yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden sekä tarvittaessa

palvelulinjan johtajan kanssa asiakasviestinnästä. Asiakasviestinnässä kiinnitetään huomioita viestinnän oikeellisuuteen, nopeuteen sekä henkilökohtaiseen kontaktiin.

Perheoikeudellisten palveluissa seurataan säännöllisesti valvovien viranomaisten selvityspyyntöjä, ohjauksia ja päätöksiä sekä käydään niiden sisällöt keskeisin osin läpi yhdessä ammattiryhmän tai koko henkilöstön kanssa.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Poikkeamien käsittely ja raportointi toteutetaan esihenkilöpalavereissa ja johtoryhmissä. Korjaavat toimenpiteet dokumentoidaan ja niistä tiedotetaan henkilöstölle.

Kiireellisissä tilanteissa ilmoitukseen reagoidaan välittömästi. Välittömistä toimenpiteistä vastaa palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät joko yhdessä tai erikseen.

Kiireellisistä toimenpiteistä viestitään koko toimipisteen henkilöstöä suullisesti, puhelimitse ja/tai sähköpostitse. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään mahdollisuus jälkipuintiin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa.

Palvelupäällikkö vastaa yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden sekä tarvittaessa palvelulinjan johtajan kanssa asiakasviestinnästä. Asiakasviestinnässä kiinnitetään huomioita viestinnän oikeellisuuteen, nopeuteen sekä henkilökohtaiseen kontaktiin.

Perheoikeudellisten palveluissa seurataan säännöllisesti valvovien viranomaisten selvityspyyntöjä, ohjauksia ja päätöksiä sekä käydään niiden sisällöt keskeisin osin läpi yhdessä ammattiryhmän tai koko henkilöstön kanssa.

Riskienhallinnan raportointi

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

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus

2. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma

3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti - vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, missä muun muassa arvioidaan tunnistettujen riskien vakavuus ja todennäköisyys, sekä seurataan tehtyjen toimenpiteiden vaikutuksia riskitasoon.

Osaamisen varmistaminen

Esihenkilöt seuraavat riskejä ehkäisevää toimintaa ja varmistavat henkilöstön osaamisen. Esihenkilöt käsittelevät henkilöstön kanssa turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita ja toimintatapoja säännöllisesti.

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.

Sopimuskumppaneiden kanssa pidetään säännölliset seurantaneuvotellut 1 – 2 kertaa vuodessa. Seurantaneuvottelussa käsitellään yhteistyöhön, palvelun sisältöön, sopimuskumppanin toimintatapaan ja asiakasmäärään liittyvät asiat sekä kuluneen ajanjakson aikana saapunut asiakaspalaute. Palaverissa sovitaan tarvittavat toimenpiteet, joilla varmistetaan, että palvelun laatu vastaa sille sopimuksessa sovittua tasoa.

Asiakaspalaute sopimuskumppanin tuottamasta palvelusta käsitellään samaan tapaan kuin omasta palvelutuotannosta saapunut palaute, sopimuskumppania kuullen.

Laatupoikkeamiin puututaan viipymättä käynnistämällä keskustelut sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi. Yksikön esihenkilö vastaa keskustelujen käynnistämisestä yhdessä palvelulinjan ostopalvelupäällikön kanssa.

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://pirha.fi)

Valmiussuunnittelun tavoitteena on turvata toiminnan jatkuvuus erilaisissa häiriötilanteissa. Lasten, nuorten ja perheitten palvelut -linjalle on vuonna 2025 laadittu palvelulinjakohtainen valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Koko henkilöstö osallistuu omavalvonnan toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma sekä suunnitelmaan tehdyt muutokset tallennetaan yksikön henkilöstön Teams-kanavan tiedostoihin, josta ajantasainen suunnitelma on saatavilla kaiken aikaa. Suunnitelma käydään säännöllisesti suullisesti läpi henkilöstön yhteisissä palavereissa.

Suunnitelmaan tehdyistä muutoksista tiedotetaan erikseen.

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 toteutumista seurataan jatkuvasti. Puutteisiin puututaan välittömästi ja suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 16.2.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

palvelupäällikkö Teija Virtanen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

vastuualuejohtaja Terhi Huttunen



Seuraa meitä somessa.