



Omavalvontasuunnitelma

Asiakasohjaus

Sisällysluettelo

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	9
2.1	Laatiminen ja päivittäminen	9
2.2	Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	10
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	11
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	11
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	18
3.6	Henkilöstö	19
3.7	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	22
3.8	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	23
3.9	Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	25
3.10	Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	26
3.11	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	28
3.12	Lääkehoitosuunnitelma	29
3.13	Infektioiden torjunta	29
4	Omavalvonnan riskienhallinta	30
4.1	Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	31
4.2	Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely	34
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	36
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	37
5	Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	37
5.1	Toimeenpano	37
5.2	Toteutumisen seuranta ja raportointi	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	39

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://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -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 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.](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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Perhepalvelut/ Asiakasohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Asiakasohjauksen päätoimipiste on:

Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4, 33230 Tampere

Asiakasohjauksen käyttämät asiakastapaamis- ja yhteiskäyttötilat:

Wirtaamo, Apiankatu 1, 37600 Valkeakoski

Lempäälän terveysasema, Himminpolku, 37500 Lempäälä

Takatasku ja Pikkutasku, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

Virastotalo, Puistokatu 11, 38200 Sastamala

Virastotalo, Harjukatu 21, 37100 Nokia

Perheiden talo, Mikkolantie 50 B, 33470 Ylöjärvi

Lähiesihenkilö:

Palveluvastaava Mari Merelä 0505415743 mari.merela@pirha.fi

Palveluyksikön vastuuhenkilöt:

Vastuualuejohtaja Terhi Huttunen 0503010462 sähköposti: terhi.huttunen@pirha.fi

Palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä 0401336769 sähköposti: anna-maija.k.syrja@pirha.fi

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

Asiakasohjaus palveluna on yleistä ohjausta ja neuvontaa sekä laajempaa palveluohjausta. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen sosiaali-, terveys - ja ohjausalalle laajasti käytettäväksi soveltuva työmenetelmä. Tavoitteena on asiakkaan toimivan arjen vahvistaminen ja hänen tarpeisiinsa vastaavien palvelukokonaisuuksien muotoileminen. Työ on ennaltaehkäisevää ja työtä tehdään perhekeskusverkostossa, yhdessä moniammatillisesti muiden perhettä tukevien tahojen ja verkostojen kanssa sekä hyödyntäen kolmannen sektorin ja seurakuntien tarjoamia palveluita.

Palvelu on tarkoitettu pirkanmaalaisille lapsille, alle 18-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen. Asiakasohjausta koordinoidaan Tampereen toimipisteestä käsin, mutta kattaa koko hyvinvointialueen kunnat. Moniammatillisessa tiimissä työskentelee lähiesihenkilön, palveluvastaavan, lisäksi 14 ammattilaista. Tehtävänimikkeitä ovat: palveluohjaaja, perheohjaaja ja sosiaalityöntekijä.

Asiakasohjauksen työntekijät vastaavat Pyydä apua –lomakkeen kautta tullessiin yhteydenottoihin sekä puheluihin. Palveluohjaajat neuvovat ja ovat tukena perheen arjen kysymyksissä, kuten lapsen ja nuoren kehitykseen ja perheen hyvinvointiin liittyvissä asioissa. He etsivät yhdessä perheen kanssa heille sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen palveluista tai hyödyntäen järjestöjen, yhdistysten, kuntien ja muiden järjestämiä palveluja. Perheet voivat olla yhteydessä asiakasohjaukseen itse tai tehdä yhteydenoton yhdessä ammattilaisen kanssa.

Asiakasohjauksella on käytössä Pirkanmaalla useita toimitiloja. Tiloja jaetaan tarvittaessa muiden toimijoiden kanssa. Toimitiloissa on työntekijöille dokumentointitilaa ja taukotila sekä useimmissa paikoissa on käytettävissä neuvottelutiloja asiakkaiden

tapaamista varten. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu. Asiakastyötä tehdään myös asiakkaan omassa ympäristössä.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen visiona on: ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”. Palvelulupauksena on pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisen hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa ammattilaisten toimesta.

SHL 2 luku 6§ mukaan hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.

Asiakasohjauksessa palveluohjaajat vastaavat Pyydä apua –lomakkeen kautta tullessiin yhteydenottoihin sekä puheluihin. Asiakkaan avuntarpeeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti ja yhden luukun periaatteella, 1-3 arkipäivän kuluessa. Palveluohjaajat neuvovat, ohjaavat ja ovat tukena perheen arjen kysymyksissä, kuten lapsen ja nuoren kehitykseen ja perheen hyvinvointiin liittyvissä asioissa. He etsivät yhdessä perheen kanssa sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen, järjestöjen, yhdistysten, kuntien ja muiden järjestämistä palveluista. Palveluohjaajat eivät vain neuvo vaan ovat konkreettisesti perheen tukena, kunnes perhe saa avun tai ohjautuu oikeaa palveluun. Varhaisen tuen palvelulla on tarkoitus varmistaa, että asiakas/perhe saa tukea oikea-aikaisesti osana peruspalveluja. Varhainen tuki voi estää perhetilanteen kriisiytymisen ja ongelmien kasautumisen.

Moniammatillisessa tiimissä on vahvaa sosiaalihuollon osaamista ja palveluiden asiantuntijuutta. Tätä hyödyntämällä tuetaan perheen vuorovaikutusta, arjen sujumista, vanhemmuutta ja parisuhdetta sekä tarjotaan välineitä/ohjausta kasvatukseen, tunnetaitoihin sekä neuropsykiatrisiin haasteisiin. Asiakasohjauksen toimintaan kuuluvat

perhe- ja yksilötapaamiset, verkostotyö sekä pienimuotoisesti ryhmätoiminta. Asiakasohjauksen tapaamisia voidaan pitää asiakkaan kotona, toimistolla, muussa sovitussa paikassa tai etäyhteydellä/puhelimitse.

Toimintaa ohjaavat

- Perhepalveluiden laatukäsikirja (valmistunut 2023)
- Hyvinvointialueen toimintastrategia
- Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta
- Hallintolaki

Toiminnassa on huomioitava lisäksi

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla osaamista tiimeissä. Täydennyskoulutuksella panostetaan henkilöstön osaamisen ylläpitämistä sekä uusien työtapojen ja –menetelmien käyttöönottoa ja ammatillista kehittymistä. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Toteutamme arvoja työssämme muun muassa seuraavasti:

- pyrimme järjestämään palvelumme asiakkaiden (lapsen, nuoren sekä vanhempien) tarpeista käsin ja huomioimme asiakkaan tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.
- rohkaisemme asiakkaita (vanhempia) tekemään lapsen ja nuoren kannalta hyviä ratkaisuja
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin
- kohtaamme ja kunnioitamme asiakkaitamme tasa-arvoisesti, arvostavasti ja voimaannuttavasti
- kunnioitamme asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- kannustamme ja tuemme asiakkaita (vanhempia) vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

Huolehdimme siitä, että asiakasohjauksen henkilöstöä tuetaan monin tavoin työtehtävissään:

- tuetaan osaamista ja ammatillisuutta lisä- ja täydennyskoulutusten avulla
- työntekijöiden erityistaitoja otetaan huomioon ja kannustetaan niiden käyttämiseen
- työyhteisön hyvinvointia tuetaan avoimella toiminnalla sekä kunnioitetaan erilaisia mielipiteitä ja persoonallisia toimintatapoja
- tuetaan tiimityötä ja ammatillisen tuen saamista
- työntekijöitä tuetaan säännöllisillä kehittämispäivillä ja osallistetaan erilaiseen kehittämistyöhön
- toimitaan sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta vuosittain tai, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia.

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 4 kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään viiveettä, jos yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakasturvallisuuteen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Lasten, nuorten ja perheiden palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perhepalveluista vastaa vastuualuejohtaja. Asiakasohjauksen osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö ja palveluvastaava.

Perhepalveluiden omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialuetasoisesti, vastuualuetasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikkötasoisesti. Asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelman yksikkötasoisesta laadinnasta ja päivittämisestä vastaa palvelupäällikkö yhdessä vastuualuejohtajan kanssa.

Palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä 040133 6769 anna-maija.k.syrja@pirha.fi

Vastuualuejohtaja Terhi Huttunen 0503010462 terhi.huttunen@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.

Perhepalveluiden yksiköissä omavalvontasuunnitelmat tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein.

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Toimintaa kehitetään asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Yksikössä on käytössä oma asiakaspalaute lomake, [Asiakasohjauksen asiakaspalaute](#) . Asiakaspalautteita käsitellään tiimissä kerran kuukaudessa.

Palautteiden pohjalta tehdään tarvittavia toimenpiteitä.

Sosiaalisen raportoinnin lomake, johon voi raportoida palveluissa näkyviä puutteita, on palveluyksikössä käytössä. Rakenteellisen sosiaalityön työryhmään voi viedä tunnistettuja ilmiöitä ja palveluvajeita. Rake-vartit on viikoittain asiakasohjauksen tiimin esityslistalla.

Omavalvontasuunnitelman julkaisemisesta ja päivityksestä tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelmaa käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään jatkossa osana uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämistä.

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 hyvinvointialue [Omavalvontasuunnitelmat – pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy henkilöstölle ja asiakkaille myös kirjallisena toimipisteestä. Tipotie 4.

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.

Laatukäsikirja mukainen palvelulupaus lapsille, nuorille ja perheille on mm.:

Hyvinvointialueella on saatavilla lasten nuorten ja perheiden palvelujen ohjausta ja neuvontaa niitä tarvitseville asukkaille asuinpaikasta riippumatta. Kuntalaisille tarjotaan palveluja yhdenvertaisesti, laadukkaasti ja oikea-aikaisesti. Palveluja järjestetään ilman kohtuutonta viivettä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lasten, nuorten ja perheiden palveluiden toiminnassa asiakkaiden tarpeet ja lapsen etu ovat aina palveluiden järjestämisen lähtökohtana.

Toiminnan tavoitteena on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisten palveluiden oikea-aikainen saatavuus ja asiakaslähtöinen työskentely. Kaikilla työntekijöillä on palveluohjauksellinen ote työssään, jolloin asiakkaita pyritään auttamaan ensikontaktilla mahdollisimman hyvin ja tarvittaessa ohjaamaan muiden palvelujen käyttöön. Henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus asiakasasioissa.

Asiakasohjauksen tehtävänä on tarjota alueella asuville kuntalaisille matalan kynnyksen ohjausta ja neuvontaa lapsiperheiden palveluista. Neuvontapalvelu organisoidaan puhelinajoilla, jalkautuvalla työllä ja sähköisten kanavien avulla. Tavoitteena on, että asukas saa neuvoa ja ohjausta heti ensimmäisen yhteydenoton aikana. Tarvittaessa neuvonnasta ohjataan eteenpäin muihin peruspalveluihin. Asiakas voi olla yhteydessä lapsiperheiden asiakasohjaukseen halutessaan keskustella esimerkiksi perheensä arkeen tai vanhemmuuteen liittyvistä tilanteista, parisuhteeseen tai eroon liittyvistä kysymyksistä tai asumiseen ja talouteen liittyvistä asioista. Asiakasohjaukseen voi olla yhteydessä myös silloin, kun asiakas ei tiedä, että mistä muualta kysyisi neuvoa. Asiakasohjauksen tehtävä on tehdä ensiarvio perheen tilanteesta ja kartoittaa yhdessä perheen kanssa, minkälaisesta tuesta perhe voisi hyötyä.

Lapsiperheiden kanssa työskentelevä ammattilainen voi pyytää Asiakasohjauksen palveluohjaajaa avuksi, kun mietitään perheelle sopivaa palvelua. Asiakasohjauksen työntekijä voi tulla mukaan esimerkiksi verkostoneuvotteluihin/Minun tiimiini tai yhteistyökumppani voi ohjata asiakkaan asiakasohjauksen työntekijän tapaamiseen.

Palveluohjaaja tarjoaa ohjausta ja neuvontaa puhelimitse tai tapaamalla asiakkaan noin 1–3 kertaa. Mikäli palveluohjaajan oma palvelu ei ole riittävä, etsivät he yhdessä asiakkaan kanssa tälle parhaiten sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen tai muiden tahojen järjestämistä palveluista. Tunnusomaista matalan kynnyksen työlle on se, että asiakas voi itse hakeutua palvelun piiriin eikä palveluun pääsy edellytä palvelutarpeen arviointia tai erityisen tuen tarvetta.

Palveluohjaajat tekevät tilastointia ensikontaktista. Tilastoon kerätään tietoa siitä, että miten asiakas on tullut palveluun ja mihin häntä on ohjattu. Asiakasohjauksen tilastoja

seurataan johtoryhmässä ja vastuualueella kuukausittain. Nimettömänä tapahtuvaa tilastointia käytetään hyödyksi myös palvelua kehitettäessä. Palvelun kehittäminen tapahtuu hyvinvointialueella alueelliset erityistarpeen huomioiden ja yhteistyöhön toivotaan mukaan perhekeskusverkostoa enenevässä määrin.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista.

Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on se, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.

Asiakasohjauksen aulatilasta löytyy turvakansio, jossa ovat mm. pelastussuunnitelma, omavalvontasuunnitelma, turvakortti ja erilaisia ohjeistuksia poikkeustilanteissa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Työntekijöitä koulutetaan toimimaan erilaisissa asiakasturvallisuustilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on työntekijöiden intran kautta käytettävissä laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin.

Käytössä olevat toimitilat ovat erilaisia. Toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa sekä erilaisia hälytínjärjestelmiä. Asiakkaat pääsevät vain tiettyihin tiloihin. Henkilökunnan tiloihin on pääsy avaimella. Tiloissa on palohälyttimet.

Etätyötä on mahdollista tehdä Perhepalveluiden etätyöohjeiden mukaisesti. Etätyöllä tarkoitetaan työnantajan kanssa sovittua työnteon mallia, jota tehdään esimerkiksi kotona tai muussa kuin työnantajan osoittamissa tiloissa kotimaassa. Työtehtävät ja työn luonne määrittelevät etätyöhön soveltuvat tehtävät. Etätyöstä sopiminen on vapaaehtoista sekä työnantajalle että työntekijälle. Työntekijällä ei ole ehdotonta oikeutta vaatia etätyöhön pääsyä, eikä työnantaja voi pakottaa työntekijää etätyön tekemiseen. Esihenkilö päättää henkilöstön etätyön mahdollisuuksista, määrästä ja sijoittelusta sekä vastaa työntekijöiden työsuorituksen seurannasta ja työhyvinvoinnista.

Etätyöstä tehdään erillinen etätyösopimus. Sopimuksessa määritellään etätyöskentelyn ehdot. Työntekijän oma vastuu salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvasta korostuu etätyössä. Työntekijän tulee noudattaa etätyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Etätyössä saa käyttää vain hyvinvointialueen tarjoamia ja hyväksymiä laitteita, järjestelmiä ja sovelluksia. Mikäli etätyössä edellytetään valmistelevan ja käsittelevän tietosuojan piiriin kuuluvia materiaaleja ja asioita, työntekijä antaa esihenkilölle selvityksen etätyötilan soveltuvuudesta työhön. Tilojen tulee soveltua etätyöhön siten, ettei ulkopuoliset perheenjäsenet mukaan lukien pääse käsiksi tai kuulemaan salassa pidettävää tietoa.

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.

Asiakkaan osallisuus

Lasten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittämistyötä tehdään yhteistyössä kuntien kanssa. Toimintamuotona on esimerkiksi Lasten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma, lapsivaikutusten arviointi ja erilaiset lasten parlamentit.

Osallisuus on lapsen ja nuoren oikeus, joka liittyy vahvasti lapsilähtöiseen työhön ja työmuotoihin. Osallisuuden kokemus on osa hyvinvointia, pohjana elämänhallinnan kehittymiselle sekä tunteelle siitä, että kuuluu johonkin ja että on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mihin kuuluu. Osallistuessaan lapsi tai nuori on sekä tiedontuottaja että tiedon vastaanottaja. Osallisuus ohjaa osallistumaan oman elämänsä pohdintaan yhdessä aikuisen kanssa sekä olemaan aktiivinen oman elämänhallinnan parantamisessa.

Lapsen etua turvataan kehittämällä lasta ja perhettä osallistavia työmenetelmiä. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa voidaan resurssien puitteissa käyttää koulutettuja kokemusasiantuntijoita, asiakkaiden vertaisohjaajia ja erilaisia vertaisryhmiä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan palvelujen kehittämiseen myös pyytämällä työskentelystä palautetta ja kutsumalla siten mukaan toiminnan kehittämiseen. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työmuodoista kerätään virallista asiakaspalautetta säännöllisesti ja saatua tietoa hyödynnetään palvelujen toimivuutta arvioitaessa. Palautetta kootaan sekä suorana palautteena, että sähköisesti nimettömänä.

Työntekijä tukee asiakkaan osallisuutta ja auttaa ottamaan käyttöön uusia toimintatapoja sekä tekemään yhteistyötä toivotun muutoksen aikaansaamiseksi. Tehtävä edellyttää kunnioittavaa ja tasa-arvoista asiakkaan kohtaamista ja kuulemistä, dialogista ja reflektiivistä työtettä. Asiakasohjauksen työntekijöillä tulee olla puheeksi ottamisen ja motivoinnin taito, keinoina mm. Lapset puheeksi-keskustelut, fläppitaulu -työskentely ja erilaiset kortit. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja minä pystyvyyden vahvistaminen.

Lapsi on mukana työskentelyssä ikätasoisesti. Erilaisten konkreettisten välineiden lisäksi hyödynnetään mallintamista, käytännön harjoittelua ja pienempien kanssa erilaisia aiheeseen liittyviä leikkejä, esim. miten ruokapöydässä käyttäytyään.

Isompien lasten/nuorten kanssa työskentely pyritään räätälöimään heidän tarpeidensa mukaiseksi.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaat osallistuvat aina tapaamisissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas voi vaikuttaa myös tapaamispaikkaan.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen 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://www.pirha.fi/etusivu/tyytyvyyden-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii siitä, että saapunut muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus, tiedonsaantioikeus huomioiden, kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Vastuualuejohtaja ja palvelupäällikkö laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa

muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen kirjallisen vastineen laatimista. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että yksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin. Tehdyt ratkaisut käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Asiakasohjauksen työntekijöiden perehdytykseen kuuluu asiakkaan opastaminen palautteen antamiseen ja tarvittaessa muistutusten tekemiseen.

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://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. Asiakasohjaukseen saadaan palautetta mm: kirjallisesti, kokemusasiantuntijoilta, yhteistyötahojen palautteiden, asiakaskokemuskyselyjen ja haastattelujen avulla. Myös asiakasraateja voidaan käyttää.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiakaspalauttejärjestelmä.

Suoraa palautetta voi antaa myös Asiakasohjauksen oman palautelomakkeen kautta [Asiakasohjauksen asiakaspalaute](#). Asiakas voi antaa palautetta Asiakasohjauksen työntekijältä löytyvän QR-koodin kautta, QR-koodi myös esim. toimitilojen ovelta. Työntekijät pyytävät palautetta kaikilta asiakkailta joko heti tapaamisen jälkeen tai lähettämällä asiakkaalle palautelinkin.

Suorat palautteet ja asiakkaiden asiakastilanteissa antama palaute työntekijöille käsitellään yksikössä viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Yleinen asiakaspalaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palautteet huomioidaan palveluiden kehittämisessä. Laajemmat asiakaspalautekokonaisuudet ja yhteenvedot suorista palautteista käsitellään myös johtoryhmissä.

3.6 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukena on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry -järjestelmä.

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.

Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täyttyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki.

Asiakasohjauksen moniammatillisen työn henkilöstöltä odotamme lisäksi laajaa työkokemusta lapsiperheiden kanssa työskentelystä sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimitaitoja. Lisäksi edellytetään laaja-alaista tiedon hankkimista ja jatkuvaa tiedon päivittämistä lapsiperheiden palveluista, erityisesti kuntasektorin (esim. koulu ja varhaiskasvatus), 3. sektorin toimijoiden ja järjestöjen palveluista ja seurakunnan toiminnoista.

Asiakasohjaukseen pyritään ottamaan vuosittain opiskelijoita harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle kaksi ohjaajaa, jotka ovat vakituksessa työsuhteessa. He ohjaavat, arvioivat ja valvovat opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuvat epäkohtiin. Hallinnon harjoittelijaa ohjaa ja arvio lähiesihenkilötyötä tekevä palveluvastaava. Asiakasohjauksessa opiskelija ei tee itsenäisesti asiakastyötä, mutta hän voi toimia asiakastapaamisella työparina.

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](#)

Yksikössä edellytetään vakinaisiin virkoihin sekä yli 3 kk sijaisuuksiin valituilta työntekijöiltä rikosrekisteriotteen esittämisen.

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](#)

Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa palveluvastaava yhdessä palvelun ammattilaisista koostuvan tiimin kanssa. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdyttämishjelma Intro, on laadittu perehdytyksen tueksi. Perehdyttämisaika vaihtelee uuden työntekijän valmiuksien sekä tehtävien mukaan muutamasta viikosta useampaan kuukauteen. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa palveluvastaava.

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään omana sisäisenä koulutuksena yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa sekä ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa perhepalveluiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet otetaan huomioon ja ne käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille. Asiakasohjauksen työntekijöiden perehdytykseen kuuluu Perhekeskustreeni ja Minun tiimini -koulutus.

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.

Asiakasohjauksen henkilömitoituksesta ei ole säädetty erityislainsäädännössä.

Yksikössä seurataan säännöllisesti asiakasmääriä, asiakkaiden pääsyä palveluun, asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta. Palvelulupaus on vastata asiakkaan yhteydenottoon 1-3 arkipäivän kuluessa.

Asiakasohjaustiimissä työskentelee eri tehtävissä 15 henkilöä. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut asiakastyön sujumisesta, toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä. Varhaisen tuen palveluissa sijaisia käytetään vain pitkissä sijaisuuksissa. Sijaisuuksien kohdalla jokainen tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti.

Henkilöstön riittävyydestä, saatavuudesta ja poikkeamista raportoidaan osavuosikatsauksissa sekä hyvinvointialueen ylimmälle johdolle, että poliittiseen päätöksentekoon. Henkilöstön riittävään määrään pyritään reagoimaan ennakoitavasti niin, että mahdollisista muutoksista voidaan tehdä tarvittavat päätökset vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämispäivien ja koulutusten kautta
- säännöllinen työnohjaus
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

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](#)

Perhepalveluissa 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 kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden kanssa.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelussa keskeinen käsite on perhekeskus. Sillä 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. Palveluyksikkönä asiakasohjaus on osa kokonaisuutta. Jokainen asiakasohjauksen työntekijä on suorittanut Pirkanmaan perhekeskustreeni -verkkokoulutuksen ja se kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen.

Linkki koulutukseen avautuu Pirkanmaan sähköisen perhekeskuksen, Digiperhe-sivuston kautta. Sivustolta avautuu myös Pirkanmaan perhekeskuksen käsikirja.

[Etusivu - Digiperhe - pirha.fi](https://pirha.fi/etusivu)

Minun tiimini

Pirkanmaan hyvinvointialueella on kehitetty kaikille toimijoille yhteinen monialaisen työn muoto, Minun tiimini -toimintamalli. Kyseessä on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli on yhtenäinen sanoitus sille rakenteelle, miten jokainen ammattilainen (mukaan lukien eri perhekeskusorganisaatiot) voi koota omalle asiakkaalleen asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisen verkoston. Asiakkaan osallisuus näkyy siinä, että verkostoon osallistujat mietitään yhdessä asiakkaan kanssa. Minun tiimini -työ perustuu vahvasti yhteisövaikuttavuuden teoriaan, jossa tärkeää on olla tarpeeksi ajoissa jo elämäntilanteen muutoksessa mukana, koota yhteen toimijat ja kulkea perheen mukana riittävän pitkään. Toimintamalli soveltuu erityisesti asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluita ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. 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. Minun tiimiäni otetaan vaiheittain käyttöön. Minun tiimieni käyttöä seurataan vastuualueella ja johtoryhmissä.

Minun tiimini -toimintamallin osaaminen kuuluu asiakasohjauksen perehdytysuunnitelmaan. [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Asiakasohjauksen pääasiallinen toimipiste on Tipotien Hyvinvointikeskuksen tiloissa, missä toimii myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita. Käytössä on myös useita yhteiskäyttötiloja hyvinvointialueen sisällä. kts. sivu 4.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytössä. Työntekijöillä on käytettävissä, joko omat tai toisen työntekijän kanssa jaetut toimistohuoneet sekä muiden toimijoiden kanssa jaettuja yhteiskäyttötiloja. Asiakkaat otetaan vastaan asiakastyöhön tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Käytössä olevat toimitilat ovat teknisiltä ratkaisuiltaan erilaisia. Kaikissa tiloissa on myös muita hyvinvointialueen toimijoita. Asiakkaiden kulkua tiloissa on rajoitettu. Tiloissa on palohälyttimet.

Asiakasohjauksessa toteutetaan kerran vuodessa turvallisuuskävely.

Turvallisuuskävelyn tavoitteen on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaaratilanteissa. Turvallisuuskävelyn yhteydessä esitellään, miten turvallisuusasiat eri osa-alueiden osalta on järjestetty, mitä ohjeita on esillä ja mistä työntekijät löytävät lisätietoja (Intra). Turvallisuuskävelyn aikana tunnistetaan riskikohteita ja riskitilanteita sekä käydään keskustelua niistä. Riskienhallinta sisältää myös tiloihin liittyvän riskiarvion.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistö- ja ympäristöturvallisuuden yhteyshenkilö on Esa Särkimäki. Tilapalveluiden vikailmoitukset tehdään sähköisinä palvelupyynnöinä. Esa Särkimäki, vastuuyksikön vetäjä, turvallisuuspäällikkö, esa.sarkimaki@pirha.fi

Yhteydenotot 24/7 akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella monivalvomoon
03 311 65700ä'ö

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä

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.

Asiakasohjauksen työntekijöillä on käytössä useita erilaisia asiakastietojärjestelmiä. Vuoden 2026 helmikuusta lähtien siirrytään käyttämään yhteistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää, Sagaa. Aiemmin käytössä olleiden asiakastietojärjestelmien käyttö jatkuu vain katseluoikeuksin. Kaikki työntekijät käyvät ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvät pakolliset koulutukset. Esihenkilö varmistaa, että kaikki ovat suorittaneet vaadittavat koulutukset.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta.

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu

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

Kaikkien laitteiden ja tarvikkeiden hankinta hoidetaan pääosin keskitetysti ja tilauksen tekee ja toimeenpanee Tuomi Logistiikka yksikön tekemän hankintaesityksen perusteella.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturva- 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](#)

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 luovutusperiaatteista, 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](#)

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitosopimuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmiin. Kirjaamiskäytännöt ja asiakastietojärjestelmä ovat osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä. Asiakastietojärjestelmään on saatavilla myös hyvinvointialueen laajuisesti koulutusta, Tekniseen tietoturvaan liittyvät tietoturvapoikkeamat raportoidaan Haipro-järjestelmän kautta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia henkilökohtaisessa toiminnassaan tietoturvan toteutumisesta. Kokonaisuudesta vastaa yksikön lähiesihenkilö, joka on samalla asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö.

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan työyhteisössä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö.

Työntekijöillä on velvollisuus kirjata tehty työ, mikäli kyseessä ei ole anonyymi yhteydenotto tai ohjaus ja neuvonta.

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuoja laki, joka toimii henkilötietojen

käsittelyä koskevana yleislakina. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan kootun Tietosuoja - pirha.fi tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

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](#)

Ei koske yksikköä

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](#)

Asiakasohjauksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä infektioiden torjunnan ohjeita.

Työntekijät eivät mene perheisiin tai tapaa asiakkaita, heidän itsensä tai asiakkaan, ollessa sairaana ja tarvittaessa työntekijät käyttävät asianmukaisia suojaimia.

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.

Riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- erilliset ohjeet kotiin menevään työhön
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta asiakastyötä varten (esim. aggressiivinen tai päihtynyt asiakas/omainen, hygieniä, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- työhuoneiden kalusteiden sijoittelussa huomioidaan tarvittaessa turvapoistuminen, eikä työhuoneissa pidetä esillä tarpeettomasti irtoesineitä, jotka voivat väärin käytettyinä aiheuttaa vaaratilanteita
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista. Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

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 kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt. Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on myös huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Palveluyksikön riskinhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riski ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Asiakasohjauksessa palveluun liittyviä riskejä asiakkaalle:

- asiakkaan toivomaa palvelua ei ole
- asiakas on jo palvelussa, muttei saa palvelua (häiriökysyntä)
- tietoturva- ja salassapitosäädökset
- asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tapaamispaikkaan
- asiakas ei tiedä Asiakasohjauksesta
- asiakkaan ja työntekijän kemia ei kohtaa

Asiakasohjauksessa palveluun liittyviä riskejä työntekijälle:

- työ on erittäin vaativaa ja psyykkisesti kuormittavaa
- häiriökysyntä
- työhön sisältyy ennakkoimattomia tilanteita ja suuria asiakasmääriä.
- ennalta suunniteltujen aikataulujen muutokset ovat yleisiä.
- työ vaatii töiden priorisointia ja monen asian yhtäaikaista hallintaa.
- oma persoona toimii työvälineenä.
- Itsenäinen ja yksin työskentely vaihtelevissa toimintaympäristöissä, esim. asiakkaan kotona.
- työ sisältää paljon liikkumista hyvinvointialueen sisällä.

- tietokoneella työskentely saattaa aiheuttaa fyysistä kuormitusta.
- työtä tehdään asiakastapaamisilla yksin tai osin työparin kanssa.

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

Ilmoitusvelvollisuus

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 ilmoittamisesta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneen 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

Asiakasohjauksen palvelussa 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. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä olemalla suoraan yhteydessä palveluarvioniimiin sähköisellä lomakkeella.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä www.pirha.fi -sivujen sähköisen järjestelmän kautta.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Asiakasohjauksessa tiedostetaan mahdolliset oman toiminnan riskit.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen vastuu- ja palveluyksikkökohtaisesti säännöllisin väliajoin. Perhepalveluiden vastuualueella kolmen kuukauden välein.

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään esihenkilötapaamisissa ja vastuualueen johtoryhmässä. Näissä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla, ja yksittäistä asiakasta koskevat ennaltaehkäisevät toimet arvioidaan ja kirjataan asiakastietoihin. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointialuetasoisista informaatiota intrassa.

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. valvontalain 29 § mukainen henkilökunnan ilmoitus
3. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
4. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

Asiakasohjauksessa työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi lähiesihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työntekijätiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. HaiPro -ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on kuitenkin saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilö kannustaa työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. HaiPro -ilmoitukset tulevat näkyviin lähiesihenkilölle, palvelupäällikölle sekä vastuualuejohtajalle. Perhepalveluissa tehdyt HaiPro -ilmoitukset käsitellään kootusti johtamistiimissä neljän kuukauden välein.

Osaamisen varmistaminen

Riskejä pyritään vähentämään asiakkaan kuuntelulla, tukemisella ja kannattelulla riittävän pitkään. Tapaamisiin varataan kiireetön ja riittävä aika, tarvittaessa tavataan useamman kerran. Asiakasohjauksesta järjestetään säännöllisiä infoja, jalkaudutaan erilaisiin tapahtumiin ja tiedotetaan palvelusta. Asiakasohjauksen työntekijöillä on mahdollisuus osallistua erilaisiin Pirhan ja muiden toimijoiden järjestämiin koulutuksiin, ja sitä kautta saada lisää osaamista.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Ei koske yksikköä

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/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Työntekijöiden perehdytykseen kuuluu valmiussuunnitelmaan tutustuminen

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Lasten, nuorten ja perheiden palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perhepalveluista vastaa vastuualuejohtaja. Asiakasohjauksen osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö ja lähiesihenkilö.

Omavalvontasuunnitelma julkaisemisesta ja päivityksestä tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelmaa käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään jatkossa osana uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämistä. Omavalvonta suunnitelma on luettavissa henkilöstölle Intrassa

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

Omavalvonnan raportointi

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 28.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Anna-Maija Syrjä, palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Terhi Huttunen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.