

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Asumispalvelujen asiakasohjaus  
Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot .....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen .....	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset .....	4
3.2	Vastuu palvelujen laadusta .....	6
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	6
3.4	Muistutusten käsittely .....	10
3.5	Henkilöstö .....	11
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	14
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	14
3.8	Toimitilat ja välineet .....	15
3.9	Infektioiden torjunta .....	17
3.10	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	17
3.11	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	20
4	Omavalvonnan riskien hallinta .....	21
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	21
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	22
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	25
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta .....	27
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	27
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	28
5.1	Toimeenpano .....	28
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	28
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	30

## 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

### 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue  <u>PL 272, 33101 Tampere</u>  <u>kirjaamo@pirha.fi</u>  <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308–6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Asumispalvelujen asiakasohjaus</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Toimipisteet (ei asiakaspalvelupisteitä): Sastamala, Nokia, Kangasala, Valkeakoski, Virrat, Tampere</p>
<p><b>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</b></p> <p>Palvelua tuotetaan asumispalvelupaikkaa hakeville ikääntyneille asiakkaille Pirkanmaan hyvinvointialueella. Hakemuksia ja sijoituksia on vuositasolla noin 3000.</p>

### 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Asumisen asiakasohjaukseen kuuluvat ikäihmisten pitkäaikaiset asumispalvelut Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Asumisen asiakasohjaus vastaa asiakkaiden asumispalveluiden asiakasohjauksesta. Palvelu perustuu asiakkaan yksilölliseen asiakassuunnitelmaan. Palvelut tuotetaan hyvinvointialueen omana tuotantona, ostopalveluna tai palvelusetelillä. Ikäihmisten asumispalveluihin hakeudutaan silloin, kun kotiin järjestettävät palvelut ja tuet eivät ole riittäviä tai turvallisia. Tavoitteena on asiakkaalle sopivan asumispaikan saaminen ja riittävän ympärivuorokautisen hoidon tarve.

Asumisen asiakasohjausta ohjaavat keskeiset lait ovat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvueluista (980/2012), Päihdehuoltolaki (41/1986), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) ja Kotikuntalaki (201/1994).

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: ”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi”. (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentävät eriarvoisuutta ja edistävät osallisuutta, turvaavat yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistävät asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite, ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi asiakkaiden turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022). Toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakasta kuullaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakasta kohdellaan arvostavasti, inhimillisesti ja yksilöllisesti. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiat käsitellään oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Asiakkaalle järjestetään hänen elämäntilanteeseensa sopivat palvelut oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Asumisen asiakasohjaus kehittää suunnitelmallista ja tehokasta palvelutarjontaa.

Omaisten, läheisten, viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä sekä asiakaskohtaisesti että palvelujen kehittämisessä. Yhteisessä verkostossa toimiminen perustuu avoimuuteen, keskusteluun ja asianmukaiseen tiedonjakoon.

Työskentelyä ohjaavat arvot ovat asiakaslähtöisyys, kustannustehokkuus, tasapuolisuus ja vaikuttavuus.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

(Valviran määräys 1/2024)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

#### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Asumisen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelmasta vastaavat: palvelupäällikkö Marita Pitkänen, vastaava asiakasohjaaja Johanna Kormano sekä asumisen asiakasohjaajat. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Marita Pitkänen, palvelupäällikkö puh. 044-4860 738. Sähköposti [marita.pitkanen@pirha.fi](mailto:marita.pitkanen@pirha.fi)

## Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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.

## 3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

### 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Asumisen asiakasohjauksessa palvelujen laatua ja asiakas- sekä potilasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti.

Hyvinvointialueen on käytettävä RAI-arviointivälineistöä iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän 15 §:n 1 momentissa tarkoitetun ammattihenkilön alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. Lisäksi hyvinvointialueen on huolehdittava, että RAI-arviointivälineistöä käytetään myös silloin, kun iäkäs henkilö saa edellä tarkoitettuja hyvinvointialueen järjestämiä palveluja ja hänen olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvveluista, 28.12.2012/980).

HaiPro on asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu. Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellisesta koko hyvinvointialueella. Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

IKI2035 - ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisin, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen [pirha.fi/palveluverkko](https://pirha.fi/palveluverkko).

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan palvelu perustuu yhteistyössä yksilöllisesti laadittuun suunnitelmaan. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, kaikki tapahtumat raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

## 3.2 Vastuu palvelujen laadusta

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella asumisen asiakasohjaus kuuluu Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan yhteisten palveluiden toimialueen asiakasohjauksen vastuualueelle. Palvelujohtaja vastaa asiakasohjauksen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti. Palvelujohtaja toimii vastuuyksiköiden palvelupäällikköiden esihenkilönä ja palvelupäällikkö vastuuyksikkönsä lähiesihenkilöiden esihenkilönä. Asumisen asiakasohjauksen toimintayksikköä johtaa vastaava asiakasohjaaja.

### 3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

*Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)*

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

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

#### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Iäkkään henkilön näkemykset vaihtoehdoista kirjataan suunnitelmaan.



Asumisen asiakasohjauksessa ei laadita asiakkaille palvelu- ja hoitosuunnitelmia. Sen sijaan palvelutarpeen ja toteutuneiden palvelujen arvioinnissa hyödynnetään kotihoidossa ja asumispalveluyksiköissä tehtyjä palvelu- ja hoitosuunnitelmia.

### **Mitä mittareita iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?**

Hyvinvointialueella on käytössä lakisääteinen RAI-arviointivälineistö iäkkään henkilön toimintakyvyn arvioinnissa, jos hän alustavan arvion mukaan tarvitsee säännöllisesti annettavia sosiaalipalveluja hoitonsa ja huolenpitonsa turvaamiseksi. RAI päivitetään, kun asiakkaan olosuhteissaan tapahtuu olennaisia muutoksia. (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012.). Asumisen asiakasohjauksessa ei tehdä RAI-arvioita. Sen sijaan RAI-arvio on keskeinen mittari arvioitavassa asiakkaan asumispalvelutarvetta. Asumispalveluhakemus laaditaan kotihoidossa, omaishoidon tuen asiakasohjauksessa tai sairaalaosastolla, jossa asiakkaan sen hetkinen hoito järjestetään. Hakemus liitteineen ml. RAI-arvio tulee asumisen asiakasohjauksen käsittelyyn. RAI-mittariston tulkitseminen on asumisen asiakasohjauksessa tärkeä työväline. Siksi RAI-osaaminen ja sen ylläpitäminen tulee olla jatkuvaa.

### **Omatyöntekijä**

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta.

Asumisen asiakasohjauksessa pohjoisella, eteläisellä ja läntisellä alueella on kullakin omat sosiaalityöntekijät ja asiakasohjaajat, jotka toimivat asumisen asiakasohjauksen osalta tarvittaessa asiakkaiden omatyöntekijöinä.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaita kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025)

Asumispalvelujen asiakasohjauksessa asiakkaiden hakemuksia arvioidaan yhtenäisin perustein. Sijoituksissa otetaan huomioon yksilölliset tarpeet hoidon ja hoivan osalta sekä asiakkaan ja hänen perheensä sosiaalinen tilanne esim. huomioidaan perheen yhdistämisen periaate.

### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Muistisairaus ei automaattisesti poista itsemääräämisoikeutta, sillä myös muistisairas ihminen voi kyetä pätevällä tavalla tekemään itseään koskevia päätöksiä. Niin kauan kuin hän kykenee itse päättämään omista asioistaan, hänen tekemälleen ratkaisulle on annettava etusija laillisen edustajan tai muun läheisen mielipiteen asemasta. Asiakkaalla voi olla kyky ja oikeus päättää hoidostaan, vaikkei hän olisi enää kelpoinen hoitamaan esim. taloudellisia asioitaan. ([Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet, Valvira](#))

Asumisen asiakasohjauksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan asumispalvelujen hakuprosessissa siten, että asiakkaan oma tahto asumispalvelupaikan hakemiseen varmistetaan asiakkaan allekirjoittamalla hakemuslomakkeella. Mikäli asiakas ei kykene ottamaan kantaa asumispalvelupaikan hakemiseen, voi lääkäri arvioida hänen kykyään päätöksentekoon. Mikäli asiakas ei lääkärin arvion mukaan ole kykenevä tekemään päätöksiä, asiakkaalta ei edellytetä hakemuksen allekirjoittamista. Asumispalvelujen hakemisessa asiakkaan oma mielipide on ensisijainen omaisten mielipiteeseen nähden.

Asumisen asiakasohjauksessa edellytetään asiakkaan omaa suostumusta asumispalvelupaikan hakemiseen. Mikäli asiakkaan terveys ja / tai turvallisuus ovat vaarassa, voidaan hänelle lääkärin arvioinnin perusteella tehdä päätös asumispalvelupaikasta hänen tahtonsa vastaisesti. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen hoitoaan koskeva tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä hoitoaan koskevat ratkaisut: suostua hoitoon, valita mahdollisista vaihtoehtoisista hoitomuodoista tai kieltäytyä hoidosta. Kieltäytyminen jostakin hoidosta ei saa kuitenkaan katkaista hoitosuhdetta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812).

Laatimalla hoitotahdon asiakas voi varmistaa, että hoidossa noudatetaan hänen elämänarvojaan ja että mahdolliset hoitoratkaisut perustuvat hänen omaan tahtoonsa. Hoitotahdon laatiminen mahdollisimman ajoissa edistää itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Tarvittaessa henkilökunta opastaa asiakasta hoitotahdon tekemiseen liittyvissä asioissa ([Hoitotahto, THL](#)).

Asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaan hakemukseen ja palvelutarpeen arviointia koskevaan aineistoon ja mittareihin perehdytään huolellisesti. Tarvittaessa kysytään lisätietoja hoitavalta taholta. Hakemukset käsitellään moniammatillisessa työryhmässä yhtenäisten perusteiden pohjalta. Asumispalvelupaikka pyritään järjestämään kolmen kuukauden sisällä. Mikäli asiakkaan palveluntarve tai terveydellinen syy edellyttää jotain tiettyä yksikköä, voi sijoittuminen kestää pidempään (sosiaalihoitolain mukainen erityinen syy). Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisupyyntö tai muistutus.

#### **Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:**

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

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpääntkatu 3, 33900 Tampere

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

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### **3.4 Muistutusten käsittely**

#### **Miten muistutusten käsittely toteutetaan?**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvítettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuushenkilön tulee huolehtia, että 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. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(intra.pirha.fi\)](#)

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yksilöjaostoon joko postitse tai asioimalla kirjaamossa:

Postiosoite: PL 2000, 33521 Tampere

Käyntiosoite: Biokatu 12 3.krs, 33520 Tampere

Kirjaamo on avoinna arkisin klo 9.00–14.30

Epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma ja vaaratilanne käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käydään läpi tiimipalavereissa. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa

### **3.5 Henkilöstö**

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Rekrytointi perustuu laadittuun henkilöstösuunnitelmaan, joka sisältää yksikön henkilöstövoimavarojen kokonaissuunnitelman ja määrittelee peruslähtökohdat henkilöstön sisäiselle ja ulkoiselle rekrytoinnille sekä sisäisille siirroille. Henkilöstösuunnitelma on johdon keskeisin henkilöstövoimavarojen suunnittelun ja ohjauksen väline. ([Henkilöstösuunnittelu - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi))

#### **Yksikön henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne**

Asumispalvelujen asiakasohjauksessa työskentelee yksi vastaava asiakasohjaaja, kolme sosiaalityöntekijää, 5 asiakasohjaajaa, 2 määräaikaista yhteisöllisen asumisen asiakasohjaaja, yksi palvelusihteeri sekä yksi määräaikainen yhteisöllisen asumisen palvelusihteeri.

## **Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstö on organisoitu vuoden 2023 alussa hyvinvointialueelle siirryttäessä. Asiakasmääriä seurataan suhteessa henkilöstön määrään jatkuvasti. Ylimääräisiä tehtäviä (esim. maksupäätökset) siirretään mahdollisuuksien mukaan oikeisiin kohteisiin.

## **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

Sijaisrekrytoinnin tarve voi olla lyhytaikaista (alle 13 pv) tai pidempiaikaista sekä kausiluonteista (esim. vuosilomasijaisuudet, perhevapaat). Sijaisuuden kesto ja kausiluonteisuus määrittävät, millä tavoin rekrytointi toteutetaan. Kaikkiin sijaisuuksiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksytty peruste, mikä on mainittava ottamispäätöksessä sekä työsopimuksessa. Yli kuusi (6) kuukautta kestävät sijaisuudet avataan uudelleensijoitusprosessin jälkeen pääsääntöisesti sisäiseen hakuun. Mikäli tämä ei tuota tulosta, avataan tehtävä ulkoiseen hakuun. Virat laitetaan kestosta riippumatta ulkoiseen hakuun. ([Sijaisrekrytointi - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi))

## **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?**

Hyvinvointialueen alkuvaiheessa lähiesihenkilöiden työaikaa on mennyt runsaasti henkilöstön organisointiin, sekä eri järjestelmistä johtuvien epäselvyyksien selvittämiseen. Oikeuksien hakeminen useisiin järjestelmiin on työllistänyt esihenkilöitä paljon. Yhtenäisten toimintatapojen selkiytymisen ja yhteisten tietojärjestelmien käytön kautta esihenkilöiden aikaa vapautuu enemmän esihenkilötyöhön.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

Työntekijöiden valintaperusteita ovat kelpoisuus, pätevyys, kokemus ja sopivuus. Valintaperusteilla voidaan asettaa samantasoisia hakijoita keskinäiseen paremmuusjärjestykseen suhteessa avoinna olevaan tehtävään ja arvioida yksilöllisiä kehittämistarpeita. Valintaperusteisiin perustuva hakijoiden ansiovertailu toimii kokonaisarviointin välineenä. Ansiovertailu tehdään kaikissa viran täytöissä. Ansiovertailu tehdään hakijoiden koulutuksesta, työkokemuksesta ja tiedoista ja taidoista. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)).

Sopivuutta arvioitaessa otetaan huomioon hakijan kyky sitoutua ja mukautua strategiatavoitteisiin ja eettisiin periaatteisiin. Koulutuksen, työkokemuksen ja haastattelussa, (tarvittaessa soveltuvuusarvioinnissa) saadun kokonaiskuvan mukaisesti arvioidaan henkilön sopivuutta tehtävään. ([Rekrytoinnin suunnittelu ja käynnistäminen - intra.pirha.fi](#))

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Työntekijät haastatellaan ennen työhön ottamista. Kielitaitovaatimuksena on riittävä suomen kielen taito sekä tarvittaessa voidaan käyttää tulkkipalvelua.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

Rekrytointitilanteessa tarkistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki).

Työntekijällä tulee olla voimassa tartuntatautilain (1227/2016) 48 §:n mukainen rokotesuoja.

Vakituisissa toimissa ja yli vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on 6 kuukautta. Alle vuoden kestävässä sijaisuuksissa koeaika on puolet työsuhteen kestosta.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Hyvinvointialueelle on tulossa asteittain käyttöön sähköinen Intro perehdytysohjelmisto vuosien 2023–2025 aikana ([Perehdytysohjelma - intra.pirha.fi](#)). Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Intron pilotoinnissa on mukana ikäihmisten palvelulinja.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Verkko-oppimisympäristöinä ovat [Pirha Moodle](#) ja Duodecim Oppiportti. LOVE -koulutuskokonaisuudet löytyvät Moodlesta. ([Verkkokoulutus - intra.pirha.fi](#).)

Jokaisella työntekijällä on oikeus ja velvollisuus ylläpitää ja kehittää osaamistaan ja ammattitaitoaan. Työnantajan velvollisuus on mahdollistaa henkilöstön riittävä osallistuminen erilaisiin täydennyskoulutuksiin. (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015.)

### 3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Henkilöstö on organisoitu vuoden 2023 alussa hyvinvointialueelle siirryttäessä. Asumispalveluhakemusten ja -päätösten määrää sekä asiakasmääriä seurataan suhteessa henkilöstön määrään jatkuvasti. Ylimääräisiä tehtäviä (esim. maksupäätökset) siirretään mahdollisuuksien mukaan oikeisiin kohteisiin. Työtehtävien lisääntyessä tai laajentuessa keskustellaan toimialuejohtajan ja vastuualueen palvelujohtajan kanssa mahdollisista resurssilisäyksistä.

### 3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveystieteidenlaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista



toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Ikäihmisten palveluissa eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden, gerontologisen sosiaalityön, työikäisten sosiaalityön ja sairaalapalveluiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Työntekijän on tarvittaessa oltava yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin ja asiakkaan läheisiin. Vanhuspalvelulaki (980/2012) velvoittaa myös selvittämään iäkkään henkilön palvelujen tarpeen kokonaisvaltaisesti. Tiedonkulku on keskeinen asia yhteistyössä ja yhteisesti sovitut toimintamallit edistävät sen toteutumista. Monialaisella yhteistyöllä parannetaan asiakkaan oikea-aikaista ja tarpeen mukaista palvelua ja hoitoa.

Asumispalvelujen asiakasohjauksen yhteistyö eri toimijoiden (kotihoito, sairaalapalvelut, kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, omaishoidon asiakasohjaus) on kuvattu prosessikuvauksissa. Toimintakäytännöistä on järjestetty yhteisiä tiedotus- ja keskustelutilaisuuksia alueittain sairaalapalveluille sekä kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaukselle.

### **3.8 Toimitilat ja välineet**

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Asumispalvelujen asiakasohjaajat työskentelevät lukittavissa toimistotiloissa. Asiakasasioita käsitellään tietojärjestelmien välityksellä. Asumispalvelujen asiakasohjaajat eivät tee kotikäyntejä tai vastaanottotyötä.

## Tietosuoja ja tietoturva

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

## Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

## Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

## **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Asumisen asiakasohjauksen jokainen työntekijä suorittaa Pirhan ohjeistuksen mukaisesti vaadittavat tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn koulutukset.

### 3.9 Infektioiden torjunta

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/intra/intra.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakasohjauksen työntekijät noudattavat yksiköihin tutustuessaan Pirhan hygieniaohjeistuksia. ([Hygieniahoitajat, Pirha](#)).

### 3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Noudatamme hyvinvointialueen kaikessa toiminnassa seuraavia yleisiä tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteita:

- Tietosuoja ja tietoturva ovat koko henkilöstön asia ja osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja riskienhallintaa.
- Jokainen esihenkilö varmistaa, että tietosuoja- ja tietoturvamääräykset ja -ohjeet perehdytetään ja koulutetaan hänen alaiselleen henkilöstölle.
- Henkilötietojen käsittelyn tulee olla suunniteltua eikä henkilötietoja saa käsitellä muihin kuin etukäteen määriteltyihin tarkoituksiin.
- Luottamukselliset, arkaluonteiset ja muut salassa pidettävät tiedot kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin riippumatta siitä, miten tai mihin niitä on tallennettu tai millä tavalla tiedot on saatu.
- Prosesseilla, tiedolla ja järjestelmillä on nimetyt omistajat ja muut vastuuhenkilöt. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvä ohjaus, valvonta ja seuranta kuvataan ja vastuutetaan tämän tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan liitteessä [Tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan linjaus](#).
- Tietoturva ja tietosuoja on huomioitava riittävän tarkasti sopimuksissa ja sopimusten toimeenpanoa tulee seurata.
- Tietosuoja- ja tietoturvapperiaatteita noudattamalla voimme muun muassa suojata tietoja erilaisilta uhkilta, varmistaa toimintamme jatkuvuuden ja minimoida toiminnalliset riskit. Lähde: [Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka](#)

## Asiakastyön kirjaaminen

Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakas- ja potilastietoihin saavat tehdä merkintöjä asiakkaan asiakassuhteen hoitoon osallistuvat tai potilaan hoitoon osallistuvat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja heidän ohjeidensa mukaisesti myös muut henkilöt siltä osin kuin he osallistuvat hoitoon. Asiakas- ja potilastietoihin voi lisäksi tallentua terveydenhuollon laitteiden tuottamia hoidon kannalta tarpeellisia merkintöjä. Lähde: [Pirha asiakas- ja potilastietojen käsittely](#)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kirjaamista säädellään suurelta osin erillisillä säädöksillä. Silloin kun toimitaan monialaisessa yhteistyössä, joudutaan kirjaamisessa huomioimaan monia eri säädöksiä ja sovittamaan niitä yhteen. Tehdyn työn kirjaaminen on välttämätön osa palvelutuotantoa. Ilman sitä ammatillinen työskentely ei ole mahdollista. Terveydenhuollossa potilasasiakirjamerkinnot tulee tehdä viivytyksettä, viimeistään viiden vuorokauden kuluessa.

Sosiaalihuollossa asiakaskertomusmerkinnät tulee tehdä viipymättä. Lähde: [THL, Kirjaaminen monialaisessa yhteistyössä.](#)

Rakenteinen, määrämuotoinen tieto tarkoittaa tiedon kirjaamista ja tallentamista yhteisten, sovittujen rakenteiden avulla. Rakenteinen tieto koostuu eri tavoin rakenteistetusta potilas- ja asiakastiedoista. Ammattihenkilöiden yhdenmukaisella kirjaamisella tavoitellaan sitä, että käytössä oleva asiakas- ja potilastieto on laadukasta ja kattavaa. Tietoa on helpompi hakea ja hyödyntää esimerkiksi uusien asiakirjojen laatimisen pohjaksi tai yhteenvetoja, lausuntoja ja todistuksia varten. Lähde: [THL, kirjaaminen sosiaali- ja terveysalalla](#)

Potilasasiakirjat ovat tärkeitä sekä asiakkaan, että häntä hoitaneiden ammattihenkilöiden oikeusturvan kannalta varsinkin, jos asiakkaan hoidosta kannellaan tai hoitoa joudutaan muuten jälkeenpäin selvittämään. Potilasasiakirjat on laadittava niin, että niistä saa selkeän käsityksen siitä, miten hoito toteutettiin eri vaiheissa, ketkä siihen osallistuivat ja miten lakisääteiset oikeudet otettiin huomioon hoidon järjestämisessä ja toteuttamisessa.

Potilasasiakirjoihin on tehtävä merkinnät jokaisesta asiakkaalle tehdystä kotikäynnistä ja tehtävä merkinnät hänen tilansa mahdollisista muutoksista, hänelle tehdyistä tutkimuksista ja hänelle annetusta hoidosta. ([Valvira](#))

Uusi työntekijä asumisen asiakasohjauksessa perehtyy kirjaamiseen kokeneemman työntekijän opastuksella. Potilastietojärjestelmien käytöstä järjestetään tarvittaessa koulutusta ja käytetään nettikoulutuksia.

Asumisen asiakasohjauksessa asiakkaiden palvelupäätökset ja sijoitukset tulee kirjata ajantasaisesti prosessin sujuvuuden vuoksi. Kuukausittain seurataan asiakkaiden odotusaikoja ja tässä yhteydessä tarvittaessa arvioidaan kirjaamisen ajantasaisuutta.

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen tietosuojavastaaja Katja Hakkarainen, p. 044 422 2027 [katja.hakkarainen@pirha.fi](mailto:katja.hakkarainen@pirha.fi)

### 3.11 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla: [pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta](http://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.

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Hyvinvointialueella on valmistumassa Asiakaskokemuksen ja osallistumisen ohjelma, jossa kuvataan asiakkaiden ja kuntalaisten osallistamista.

Laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. RAI-arviointijärjestelmän avulla saadaan myös esiin palvelun

laatua, vaikuttavuutta ja kehittämiskohteita. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025.) Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan internetsivujen kautta sähköisesti kohdasta Anna palautetta.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta kerätään hyvinvointialueella kerran vuodessa.

### **Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?**

Asiakaspalautteiden pohjalta epäkohdat, epävarmat ja riskiä aiheuttavat asiat sekä tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan mahdollisimman nopeasti.

## **4 Omavalvonnan riskien hallinta**

### **4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

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

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

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

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

### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023–2025).

### **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

## **4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)



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

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

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

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

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

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

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

## Miten toteutetaan palveluyksikössä?

### Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi ja toimien vaikutuksia seurataan. (Suunnitelma asiakas- ja potilasturvallisuudesta sekä laadunhallinnasta vuodelle 2023).

Jokainen asumispalvelujen asiakasohjauksen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Asumisen asiakasohjauksen henkilöstö työskentelee hyvinvointialueella eri toimipisteissä. Pohjoisella alueella Tampereella ja Virroilla ja Ruovedellä, Eteläisellä alueella Kangasalla ja Valkeakoskella, läntisellä alueella Nokiolla ja Sastamalassa. Asumisen asiakasohjauksen työntekijöiden työtilat ovat yhteisissä tiloissa muiden ikäihmisten ammattilaisten työtilojen kanssa, esim. kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, gerontologinen sosiaalityö, asumispalvelujen hallinto. Asumisen asiakasohjauksessa ei ole omaa asiakasvastaanottoa. Mahdolliset kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin tai toisen toimijan työntekijöiden kanssa. Työntekijöille on järjestetty koulutusta haastavan asiakkaan kohtaamiseen sekä turvallisuuskoulutusta

kotikäyntejä varten. Henkilökunta käyttää työpaikalla sekä kotikäynneillä ja jalkautuessaan palveluyksiköihin hyvinvointialueen henkilökortteja.

Tampereen Tietotalon toimipisteessä toimitilojen ovet ovat lukittu ja näin varmistetaan, ettei sisään pääse asiattomia henkilöitä. Työntekijöille on järjestetty koulutusta erilaisissa hätätilanteissa ja tulipalotilanteissa toimimiseen. Kaikissa toimipisteissä on käytössä ensiapuvälineet.

Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta ja tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Epäkohtiin puututaan nopeasti. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.

### **Psyykinen hyvinvointi**

Asiakasohjauksella on oma työsuojeluvaltuutettu, joka vieraillee työyksiköissä. Työntekijät saavat ajantasaiset työsuojelua koskevat tiedot ja ohjeet hyvinvointialueen sisäisiltä verkkosivuilta. Lisäksi henkilökunnan eri luottamusmiehet ovat käytettävissä. Henkilöstön työhyvinvointia seurataan työterveyshuollon toimesta ja työpaikkakäyntien yhteydessä kartoitetaan työskentelyvälineet ja varmistetaan hyvä ergonomia. Työyhteisön omassa palaverissa on mahdollisuus purkaa kuormittavia ja haastavia työtilanteita. Työyhteisöllä järjestetään tarpeen mukaan työnohjausta.

Työsuojeluvaltuutettu on Jonne Sassi

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Asumisen asiakasohjauksen tunnistettuja riskejä ovat:

- Asumisen asiakasohjauksessa on liian vähän henkilöstöä, esim. sairauspoissaolojen vuoksi. Tällöin asiakkaiden asumispalveluhakemusten käsittely viivästyy ja heidän siirtymisensä asumispalveluun siirtyy. Toimenpiteenä riskin estämiseksi vastaava asiakasohjaaja seuraa henkilöstön määrää eri alueilla.

Kullekin työntekijälle on perehdytetty / perehdytetään varahenkilö, jotta yllättävän poissaolon aikana saadaan hoidettua kiireellisimmät hakemus- ja sijoitusasiat.

- Asumispalveluun siirtymisessä ei tieto kulje eri toimijoiden välillä. Tällöin asiakkaan siirtymisestä asumispalveluun ei ole riittävästi tietoa kotihoidossa tai sairaalassa. Kotihoidosta asumispalveluun ja sairaalasta asumispalveluun -prosessit on valmisteltu ja ne on käyty läpi yhdessä eri toimijoiden kanssa toimenpiteenä riskien estämiseksi
- Tietoturvallisuuden vaarantuminen. Asiakkaan hakemustietojen käyttämiseen ei ole yhtenäistä turvallista käytäntöä. Hyvinvointialueella on käytössä useita eri asiakas- ja potilasjärjestelmiä ja tästä johtuen asumispalveluhakemusten käsittelyyn ei ole toistaiseksi mahdollista ottaa käyttöön yhtenäistä käytäntöä. Eri alueiden ja eri järjestelmien käyttäjille on sovittu toimintatavat, miten hakemukset toimitetaan asumisen asiakasohjaukseen.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Asiakkaisiin kohdistuneet haittatapahtumat kirjataan myös käytössä olevaan asiakas-/potilastietojärjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten; asiakkaan, tarvittaessa läheisten sekä työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä. Omaavalvonnasta kokonaisuudesta vastaava henkilö (esihenkilö) seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi kaksi kertaa vuodessa.

Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai läheisiä informoidaan korvausten hakemisesta.

Muutokset käydään henkilöstön kanssa läpi tiimipalavereissa. Sekä henkilöstölle että yhteistyötahoille on laadittu kirjallisia ohjeistuksia, jotka on hyväksytty Ikäihmisten palvelulinjan määrittämällä tavalla.

#### 4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

##### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ostopalveluna ikäihmisten asumispalvelua tuottavien yksiköiden toimintaa seurataan ja valvotaan yksiköihin tehtävillä käynneillä sekä tarkastamalla asukkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmien ajantasaisuus sekä asukkaan saama palvelu.

Palvelusetelin käyttäjät voivat olla yhteydessä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaneuvonnasta saa neuvoa kuluttajan oikeuksista tai avustaa kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa.

Koko Suomi: p. +358 295 053 050

#### 4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

##### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueella on koko hyvinvointialueen laajuinen 12.12.2022 valmistunut valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinaatiosta vastaa konsernipalvelut ja valmiussuunnitelman hyväksyy Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus. Valmiussuunnitelman yleinen osa löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen internet- sivuilta Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa \(pirha.fi\)](https://pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma on tällä hetkellä tekeillä.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi henkilöstön tiimipalavareissa.

Omavalvontasuunnitelma tallennetaan henkilöstön yhteiseen sähköiseen kansioon, johon jokaisella työntekijällä on pääsy. Suunnitelma päivitetään tarvittaessa ja siihen lisätään ja korjataan yksikön toimintaan tulleet muutokset.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

#### **Miten toteutetaan palveluyksikössä?**

#### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

#### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

#### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> Tampere 31.10.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b> Marita Pitkänen
<b>Toimialuejohtaja</b> Tuula Jutila





Seuraa meitä somessa.