



Omavalvontasuunnitelma

Ensiarvointitiimi

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	12
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	13
3.6 Henkilöstö.....	14
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	15
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	16
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	16
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	19
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	19
3.13 Infektioiden torjunta	20
4 Omavalvonnan riskienhallinta	20
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	21
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	24
5.1 Toimeenpano.....	24
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	25
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	26

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

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

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

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

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen 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: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Ensiarvointitiimi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Hatanpäänkatu 3 F, 33900 Tampere

Ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualue, Palvelujohtaja Milja Koljonen
p. 044 422 2252, milja.koljonen@pirha.fi

Ensiarvointitiimi, Palvelupäällikkö Johanna Alanen
p. 050 344 2497, johanna.alanen@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

palvelupisteittäin, jos määriteltä

Ei koske yksikköä

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Ensiarvointitiimi sijoittuu Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Ikäihmisten ja vammaisten yhteisiin palveluihin, ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualueelle. Ensiarvointitiimi toimii koko Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Ensiarvointiimissä käsitellään keskitetysti Pirkanmaan yli – 65 vuotiaiden huoli-ilmoitukset. Ilmoitukset käsitellään laadukkaasti asiakasta kuullen ja etsien asiakkaan kanssa ratkaisua asiakkaan huolen aiheeseen, sekä keinoja ja palveluja kotona asumisen tueksi. Huoli-ilmoitukset saapuvat digilomakkeen kautta, jonka ilmoittaja on täyttänyt hyvinvointialueen www- sivuilla. Puhelimitse huoli-ilmoituksen voi ilmoittaa ikääntyneiden palveluneuvontaan, josta sen käsittely alkukartoituksen jälkeen siirtyy tarvittaessa ensiarvointiimille käsiteltäväksi ja asiakastietojärjestelmään dokumentoitavaksi. Toimintaohjeet huoli-ilmoituksen tekemiseksi löytyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen www- sivuilta.

Ensiarvointitiimi tekee huoli-ilmoitusten käsittelyssä ensiarvointia asiakkaan tilanteesta asiakkaan kanssa ja tarvittaessa ensiarvointiimillä on mahdollisuus myöntää ehkäisevää toimeentulotukea asiakkaan tilanteen niin edellyttäessä.

Toimeentulotuenpäättös tehdään, kun on tarve turvata äkillisesti henkilökohtaiseen elämään liittyviä asioita, kuten ruokaan, lääkkeisiin tai asumiseen. Asiakkaan asia ohjataan tarvittaessa sosiaalihuollon palveluissa palvelutarpeen arviointiin tai asiakasta ohjataan terveydenhuollon asioissa hoidontarpeen arviointiin. Asiakasta arjen tukena ovat myös hyvinvointialueen matalan kynnyksen neuvonta – ja ohjauspalvelut. Palveluneuvonta ja lähitorit, jotka tukevat asiakasta palveluohjauksen keinoin.

Ensiarvointiimin toimintaa ohjaavat keskeiset lait ovat Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakashuollon asiakastietojen käsittelystä.

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).

Ensiarvointitiimin toiminta perustuu asiakkaan tarpeisiin. Asiakasta kohdellaan arvostavasti, inhimillisesti ja yksilöllisesti. Asiat käsitellään oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti. Asiakkaalle järjestetään, ja häntä ohjataan hänen elämäntilanteeseensa sopivilla palveluilla oikea-aikaisesti ja kustannustehokkaasti. Ensiarvointitiimi kehittää suunnitelmallista toimintaa ja viranomaisten ja sidosryhmien kanssa tehdään yhteistyötä sekä asiakaskohtaisesti, että palvelujen kehittämisessä.

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).

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Johanna Alanen, palvelupäällikkö ja huoli-ilmoitusten ensiarviointiimin sosiaaliohjaajat.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Johanna Alanen, palvelupäällikkö

johanna.alanen@pirha.fi 0503442497

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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.

Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä ([Valvira](#)).

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla. Tarvittaessa omavalvontasuunnitelma voidaan toimittaa / lähettää nähtäville myös paperiversiona.

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 tehtyt 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.

Omavalvontasuunnitelman seurannan perustana ovat hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien seurantaindikaattorit sekä mahdolliset muut seurantaindikaattorit. Seurantaindikaattoreita ovat asiakas/potilasturvallisuusilmoitusten määrä (kpl), ilmoitukset, joissa vakava haitta (lkm), vakavien vaarailmoitusten johdosta tehtävien korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet (%).

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Ensiarvointitiimi toimii toimintaa ohjaavien lakien ja säädösten mukaisesti.

Ensiarvointiimin lähiesihenkilö palvelupäällikkö Johanna Alanen vastaa ensiarvointiimin toiminnasta. Palvelupäällikön esihenkilönä toimii ennaltaehkäisevien palvelujen ja neuvonnan vastuualueen palvelujohtaja Milja Koljonen. Palvelujohtajan esihenkilönä toimii ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialuejohtaja Tuula Jutila. Ensiarvointiimin lähiesihenkilö on työntekijöiden tukena arjen työssä tarvittavalla tavalla, on mukana tekemässä yhteisiä linjauksia ja tukee haastavissa työtilanteissa. Tiimin asiantuntijatukena on ennaltaehkäisevien palveluiden sosiaalityöntekijä. Esihenkilö huolehtii työntekijöiden tiedon saannista ja koulutusmahdollisuuksista.

Palvelupäällikön tehtävänä on vastata ja johtaa työtä, jolla tuetaan ikääntyneiden kotona itsenäisesti asumista ennaltaehkäisevien palvelujen keinoin ja ohjataan oikea-aikaisesti hyvinvointialueen palveluiden piiriin. Työn vaikuttavuutta seurataan kuukausittain sovittujen mittareiden avulla. Kehittämistoimenpiteitä suunnitellaan ja toteutetaan saadun tiedon perusteella. Palvelupäällikön tehtävänä on mahdollistaa ensiarvointitiimin työntekijöiden toimintaedellytykset niin, että jokainen pääsee yhteiseen tavoitteeseen ja voi tehdä parhaansa työssään. Huoli-ilmoitukset käsitellään lain vaatimalla tavalla ja määräajassa pysymistä seurataan päivätasoisesti. Esihenkilönä palvelupäällikkö pitää henkilöstölle säännöllisesti yhteisiä palaverreja, joissa varmistetaan yhteisellä keskustelulla, että tiimin toiminta on asianmukaista ja noudattaa lakeja.

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.

Ensiarvointitiimissä asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakkaan tilanteeseen perehdytään huolellisesti asiakasta kuullen. Huoli-ilmoituksia käsiteltäessä asiakkaalle soitetaan, tai häntä tavoitellaan muilla keinoin, kuten tekstiviestin tai kirjeen avulla. Tarvittaessa asiakkaan luokse tehdään kotikäynti, jotta voidaan varmistaa asiakkaan tilanne silloin, kun se ei muilla keinoin ole mahdollista.

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada potilasasiavastaavalta ja sosiaalivastaavalta neuvontaa mm. muistutuksen tekemisessä. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

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.

Asiakasta tuetaan tiedon saannin, mielipiteen sekä omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisussa. Asiakkaan oikeudesta käyttää suomen, ruotsin ja saamen kieltä sekä oikeudesta tulkkaukseen säädetään järjestämislain (612/2021) 5 §:ssä sekä kielilaissa (423/2003). Työskentelyssä käytetään Blitz -salamatulkkauspalvelua.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Asiakkaalle annetaan kaikki hänen tarvitsema tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä palvelutarpeitaan koskevat ratkaisut. Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöönsä tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle.

Osallisuus ymmärretään laajassa merkityksessä huomioiden sosiaalihuollon luonteeseen liittyvät painotukset. Osallisuus käsittää yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunteen ja mahdollisuuden toimia ja vaikuttaa omassa asiassaan, yhteisössä ja yhteiskunnassa. Erilaiset elämäntilanteet saattavat rajoittaa asiakkaan mahdollisuutta osallisuuteen ja osallistumiseen. Asiakkaan osallisuutta tuetaan antamalla neuvontaa ja tukea omaehtoisessa päätöksenteossa ja asiakasta tuetaan lähitorien neuvonnan ja ohjauksen palveluihin silloin kun asiakkaan tilanne ei edellytä sosiaalihuollon laajalaisemman palvelutarpeen arviointia.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](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://pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Muistutukset käsitellään niille asetettujen aikamääreiden rajoissa ja ilman asiatonta viivettä. Muistutuksiin vastaamisesta vastaa ensiarviointitiimin esihenkilö palvelupäällikkö Johanna Alanen yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja sovitaan yhdessä keinot ja toimenpiteet niiden korjaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi.

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialue, johtajat

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen toimialue, toimialuejohtaja Tuula Jutila, p. 050 583 9025, tuula.jutila@pirha.fi

Ennaltaehkäisevien palveluiden ja neuvonnan vastuualue, palvelujohtaja Milja Koljonen, p. 044 422 2252, milja.koljonen@pirha.fi

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Asiakastilanteissa asiakkaalta kysytään palautetta saamastaan palvelusta puhelimitse. Palautetta voi antaa lisäksi sähköisesti pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja tehdään tarvittavat kehittämistoimenpiteet palautteisiin perustuen.

3.6 Henkilöstö

Ensiarvointiimissä työskentelee sosiaaliohjaajia ja asiantuntijatukena on ennaltaehkäisevien palveluiden sosiaalityöntekijä. Tiimin toiminnasta vastaa palvelupäällikkö. Sosiaalityöntekijän viran kelpoisuusvaatimuksena on sosiaalihuollon ammattihenkilölain 7§ mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus. Sosiaaliohjaajien kelpoisuusehtona on sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa (817/2015 § 8) mainittu pätevyys.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Ammattioikeuden tarkistaminen tapahtuu rekrytointiprosessin aikana. Haastatteluun voidaan valita vain työntekijät, joiden oikeudet ovat JulkiSuosikissa. Esihenkilö tarkistaa työsuhteen alkaessa työ-, pätevyys – ja tutkintotodistukset.

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](#)

Esihenkilö tarkistaa henkilöstön rikostaustaotteen ja henkilöstösihteeri kirjaa tiedon rikostaustaotteen tarkistamisesta henkilöstöjärjestelmään.

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](#)

Esihenkilö vastaa työhön perehdyttämisestä yhdessä nimetyn tai nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa. Uudelle työntekijälle on saatavilla perehdytysmateriaalia; asiakasohjeet ja prosessit työn tueksi. Yhteisissä tiimipalavereissa käydään läpi perehdyttämistarpeita ja sovitaan perehdyttämisvastuualueista. Pirkanmaan hyvinvointialueella on otettu käyttöön intro- perehdytysjärjestelmä, joka toimii ensiarviointitiimin perehdyttämisalustana.

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.

Esihenkilö seuraa säännöllisesti hakemusten käsittelyaikoja. Mikäli näissä esiintyy poikkeamia, esihenkilö arvioi tiimin kanssa toimenpiteitä, joita oikeansuuntaisen käsittelyn edistämiseksi voidaan tehdä. Tarvittaessa esihenkilö on yhteydessä palvelujohtajaan ja neuvotellaan tarvittavista toimista käsittelyaikojen noudattamisen mahdollistamiseksi. Asiakaspalauteiden perusteella arvioidaan työn laatua ja palautteet käsitellään säännöllisesti, sekä tehdään tarvittavia kehittämistoimenpiteitä.

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](#)

Yhteistyötä asiakkaan asian ensiarvioinnissa tehdään muiden viranomaisten kanssa aina, kun asiakkaan asia sitä edellyttää. Asiakkaan huolen aiheen asia tulee selvittää ja varmistaa asiakkaan tilanne ja turvallisuus sekä tarvittavaan palvelutarpeen arvioon ohjautuminen.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

ei koske yksikköä

Lääkinnälliset laitteet

ei koske yksikkö

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

ei koske yksikkö

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.

Ensiarviointitiimissä käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä olevia asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Järjestelmien käyttöön saa tukea Istekistä. Työntekijät noudattavat asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käytettäessä hyvinvointialueen ohjeita. Koulutusta tietojärjestelmien käyttöön saa kollegoilta, esihenkilöltä ja Istekin kautta. Mikäli asiakas- tai potilastietojärjestelmien toimivuudessa on poikkeamia, ilmoitetaan niistä viipymättä Istekkiin. Lisäksi tehdään HaiPro-ilmoitus. Mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.

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.

Ensiarvointitiimin henkilöstö on suorittanut Pirkan tietosuojakoulutukset. Tietosuojasta keskustellaan tiimipalavereissa ja mahdollisen tietosuojaepäilyn tilanteessa ollaan välittömästi yhteydessä tietosuojatiimiin ja esihenkilöön.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on käsitelty ja hyväksytty 28.3.2023 hyvinvointialueen tietosuojan ja tietoturvan ohjausryhmässä. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan, viimeksi sitä on päivitetty 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

Tiimissä toimitaan tietosuoja- ja tietoturvaohjeiden mukaisesti.

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](#)

Ensiarvointitiimin henkilöstö on perehdytetty tietosuojaan sekä asiakastietojen asianmukaiseen kirjaamiseen. Asiakkaalla on oikeus pyydettyä saada nähtäväksi hänestä tehdyt kirjaukset.

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 vastualueilla 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](#)

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

Henkilöstön työtilassa on säännöllinen siivous ja työntekijöitä koskevat ohjeet infektioiden välttämiseksi. Vastuualueelle on nimetty hygieniayhdyshenkilö, jota konsultoidaan tarvittaessa.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Esihenkilö vastaa riskientunnistamisesta yhdessä henkilöstön kanssa

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien tunnistamisen tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät ja arvioida niiden vaikutusta ja ehkäistä niiden syntymistä. Riskejä tunnistetaan työntekijöiden ja asiakkaiden antamien palautteiden avulla. Työhön liittyvissä muutostilanteissa arvioidaan mahdollisia riskejä esihenkilön johdolla ja sovitaan toimenpiteet niiden ehkäisemiseksi. Riskienhallinnan tukena on avoin ilmapiiri keskustella mahdollisista epäkohdista, sekä tukea asiakkaita asiakaspalautteen antamiselle. Asiakashaittatapahtumissa käytetään ohjelmaa HaiPro.

Riskientunnistamiseen on koulutusta sekä esihenkilön tuki. Lisäksi riskientunnistamisen välineenä on Granite Raportointi- ja seurantaohjelma, johon kirjataan organisaatiossa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Riskit käsitellään tiimissä ja sovitaan toimenpiteet niiden poistamiseksi tai ehkäisemiseksi.

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](#)

Ensiarvointitiimissä on tunnistettu asiakastilanteisiin liittyviä riskejä. Niitä voivat olla ilmoitusten käsittelyn viivästyminen, mikäli työtilannetta ei saada turvattua äkillisesti muuttuneessa henkilöstötilanteessa. Sijaisjärjestelyt ja työnjaon tehtävät on riskitilanteissa aina esihenkilön vastuulla ja tarvittava toimenpiteet sovitaan nopeasti tilannekohtaisesti riskien välttämiseksi. Asiakkaan tilanne on voinut heikentyä tai kriisiytyä ennen kuin asiakkaan asia huoli-ilmoituksen kautta ohjautuu käsiteltäväksi. Prosesseja kehittämällä ja asiakkaiden oikea-aikaista ohjautumista avun piiriin on edistetty riskin minimoimiseksi. Ensiarvointiimin esihenkilö vastaa riskien hallinnan käsittelystä, suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa niiden toteutumista. Palvelujohtaja vie tarvittaessa vakavat haittapahtumat ylemmälle johdolle käsiteltäväksi.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskien seuranta ja kehittämistoimenpiteet tehdään tarvittaessa viikoittain ensiarviointiimin viikkopalaverin yhteydessä. Kiireelliset tapahtumat käsitellään välittömästi.

Riskienhallinnan raportointi

Riskien raportointi tehdään HaiPro järjestelmään, jossa raportointi on jaettu alueisiin asiakasturvallisuus, työturvallisuuteen liittyvät tapahtumat ja tietoturvaan sekä tietosuojaan liittyvät tapahtumat. Keskeistä on, että poikkeamista ja riskeistä ilmoitetaan jo lähellä piti- tilanteessa, jolloin niihin voidaan ajoissa reagoida ja niitä opitaan myös tunnistamaan paremmin. Asiakasturvallisuuteen liittyviksi riskeiksi luetaan myös tilanteen, joissa lain mukaiset käsittelyajat ylittyvät. Kiireellisistä asioista ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle, esimerkiksi tietoturvaloukkaukseen liittyvät tilanteet.

Osaamisen varmistaminen

Jokainen työntekijä on käynyt HaiPro koulutuksen ja riskien tunnistamisen koulutuksen. Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen vahvistetaan käymällä riskitilanteisiin liittyviä asioita säännöllisesti henkilöstöpalaverissa. Poikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle ja haittatapahtumat käydään tiimin viikkopalaverissa läpi ja kehittämistoimenpiteet sovitaan yhdessä. HaiPro järjestelmästä saatua kokonaistietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli

puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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)

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea päivitetty omavalvontasuunnitelma ja sitoutua sen mukaiseen toimintaan. Mahdolliset muutokset käydään läpi yhteisesti palaverissa. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on osa perehdyttämissuunnitelmaa.

Ensiarvointitiimin omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan tai vähintään kerran vuodessa ja kirjataan toiminnassa esiin tulleet kehittämistarpeet ja laaditaan toimenpidesuunnitelma.

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.

Ensiarvointitiimin esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista ja sitoutuvat noudattamaan suunnitelmaa ja kehittämään toimintaa havaittujen tarpeiden myötä.

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)

13.1.2026 Tampere

Palveluyksikön vastuhenkilö

Palvelupäällikkö Johanna Alanen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Palvelujohtaja Milja Koljonen



Seuraa meitä somessa.