



Omavalvontasuunnitelma

Hervannan lähitori

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	8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	15
3.6 Henkilöstö.....	15
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	18
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	19
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	21
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	23
3.13 Infektioiden torjunta	24
4 Omavalvonnan riskienhallinta	24
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	25
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	28
5.1 Toimeenpano.....	29
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	29
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

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 terveystieteen 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

Hervannan lähitorit

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Palveluohjaajat Mia Kanerva p. 040 129 66 71 ja Karoliina Yli-Kerttula p. 040 129 67 87
lahitori.hervanta@pirha.fi

Insinöörinkadun lähitori, kirjaston 2. krs, (monitoimihuone) ja terveysaseman tiloissa
(huone nro 17, aula 2), Insinöörinkatu 38

Hermiankadun lähitori, Hermia 10, Hermiankatu 3

Pietilänskadun lähitori, Pietilänskatu 2, Kauppakeskus Duo

Venlantuvan lähitori, Teekkarinkatu 5 B, kerrostalon 1. krs

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Yleistä neuvontaa ja yksilöllistä palveluohjausta. Yksilöllistä palveluohjausta kotona asumisen tueksi annetaan pääsääntöisesti ikääntyneille ja vammaisille henkilöille.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueen on edistettävä asukkaidensa hyvinvointia ja terveyttä.

Hyvinvointialueella on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy hyvinvointialueen muihin lakisääteisiin tehtäviin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan lähellä olevaa neuvontaa ja ohjausta toteutetaan hyvinvointialueella sijaitsevilla lähitorilla. Lähitorit tarjoavat paikan erilaisille kohtaamisille, moniammatilliselle ohjaus- ja palveluneuvonnalle sekä tapahtumille ja kokeiluille. Yhteistyö järjestöjen, kunnan, yhdistysten, 3. sektorin ja palveluntuottajien kanssa on keskeinen osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuutta lähitorilla.

Lähitorin palvelut on kohdennettu ensisijaisesti henkilöille, joiden toimintakyky on laskenut, mutta jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä. Lähitorin tehtävä on myös tukea osallisuutta tarjoamalla erilaisia osallistumisen muotoja. Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään omassa kodissa edistäen asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia.

Lähitoripalvelu perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 6 § ja 7 § mukaiseen neuvontaan ja ohjaukseen. Lähitorilla järjestetään neuvontaa ja ohjausta (kotona asumista tukevien ratkaisujen ja palveluiden osalta) sosiaalihuoltolain 6 § ja 16 § vanhuspalvelulain 5 §, 6 § ja 12 § mukaisesti.

Palvelua ohjaa pääasiassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), mutta myös terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveystalvluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet,

edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan lähitorin esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua myös omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanossa voidaan nimetä osa-alueille omat vastuuhenkilöt.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

Palvelupäällikkö Johanna Alanen

Vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen

Palveluohjaaja Mia Kanerva

Palveluohjaaja Karoliina Yli-Kerttula

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen, p.040 621 0953, sari.inkilainen@pirha.fi

Palveluohjaaja Mia Kanerva, p. 040 129 66 71, mia.kanerva@pirha.fi

Palveluohjaaja Karoliina Yli-Kerttula, p. 040 129 67 87, karoliina.yli-kerttula@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

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 nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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

Hervannan lähitorien omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivuilla ja lähitorin toimipisteissä.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialue kehittää aktiivisesti palveluiden vaikuttavuuden arviointia ja mittareita. Hyvinvointialue on sitoutunut tarkastelemaan toiminnan vaikuttavuudesta saatujen mittaritietojen pohjalta palvelunsa vaikuttavuutta ja kehittämistä. Mittareina käytetään lähitoritoiminnan tilastoja.

Lakisääteisen neuvonnan ja ohjauksen toteutumista kotona asumisen tueksi seurataan tarkastelemalla toteutunutta asiakasmäärää, jatko-ohjausten määrää ja kohdetta sekä ratkaistujen asioiden määriä.

Osallistamisen mahdollistamista seurataan NPS- ja PEi-mittareilla Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen mallin mukaisesti.

Laajentuvaa palvelukirjoa sekä lähitorien toimimista innovaatio- ja kehittämisalustoina mitataan seuraamalla palveluiden, toimintojen ja tapahtumien lukumäärää, säännöllisyyttä, monipuolisuutta sekä yhteistyökumppaneiden määrää.

Hyvinvointisuunnitelman painopisteiden toteutumista liikkumisen ja aktiivisuuden edistämisen lisäämiseksi seurataan Lähitori-verkostossa toteutuneiden kulttuurihyvinvointiin annettujen palveluohjausten, kulttuuritapahtumien ja osallistujien määrää.

Mielen hyvinvoinnin edistämistä ja tukemista seurataan osallisuusindikaattoreilla (painopiste 3).

Osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisäämistä sekä järjestöjen hyvinvointi- ja kokemustiedon hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä (painopiste 4) seurataan osallisuusindikaattoreilla.

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. (Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka.)

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. Työntekijöillä on perustason ensiapuvalmius, ja Hervannan lähitoreille tilataan ensiaputarvikkeet syksyllä 2025.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lähtötori toimii ohjaavien lakien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisesti. Hervannan lähitorien vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen ja palvelupäällikkö Johanna Alanen vastaavat lähitorin toiminnasta. Palvelupäällikön esihenkilönä toimii ennaltaehkäisevien palvelujen ja neuvonnan vastualueen palvelujohtaja Milja Koljonen. Palvelujohtajan esihenkilönä toimii ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialuejohtaja Tuula Jutila. Lähitorin lähiesihenkilö on työntekijöiden tukena arjen työssä tarvittavalla tavalla; tukee muun muassa päätöksenteossa, on mukana tekemässä yhteisiä linjauksia ja tukee haastavissa asiakastilanteissa. Esihenkilö pitää henkilöstölle säännöllisesti yhteisiä palavereja, 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.

Lähtöpalvelujen käyttäjien toimintakyky ja palveluntarve vaihtelevat. Palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia toimintakyvyn tai liikkumiseen liittyviä rajoitteita, apuvälineitä, sosiaalisissa tilanteissa käytettäviä kommunikaatiomenetelmiä tai oheissairauksia, jotka tulee huomioida kanssakäymisessä.

Palveluja käyttävät tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista hyvinvointialueen palveluista omaan tai läheisen elämäntilanteeseen liittyen, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä. Lisäksi asiakkaalla voi olla tarvetta tietää järjestöjen, yritysten ja kuntien tarjoamista hyvinvointia ja kotona pärjäämistä tukevista palveluista.

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.

Lähtöpalvelun käyttäjiä 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.

Lähtöpalvelun käyttäjää tuetaan tarvittaessa tiedonsaannin, mielipiteen sekä omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisussa sekä viittomakielen käytössä. Asiakkaan oikeudesta käyttää suomen, ruotsin ja saamen kieltä sekä oikeudesta tulkkaukseen

säädetään järjestämislain (612/2021) 5 §:ssä sekä kielilaissa (423/2003). Lähitorityössä käytetään Blitz -salamatulkkauspalvelua suunnitellusti sekä ennakoimattomiin ja kiireellisiin tulkkaustarpeisiin.

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 määrittämiseksi asiakkaalle. Lähitorin työntekijöillä on velvollisuus ottaa asia puheeksi, mikäli tunnistetaan asiakkaan edunvalvonnan tarve.

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.

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

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)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutukseen on annettava vastaus kohtuullisessa ajassa sen toimintayksikköön saapumisesta, yleensä noin 1–4 viikon kuluessa.

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 klo 9.00–14.30

Asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, johon voi olla yhteydessä, jos on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun sosiaalihuollon yksikössä. Sosiaaliasiamieheen voi olla yhteydessä puhelimitse, kirjeitse, sähköpostitse tai verkkoasiointin kautta. Sähköposti ei ole tietoturvallinen väylä, joten sen käyttöä ei suositella arkaluontoisten tietojen lähettämiseen. Yhteystiedot löytyvät myös Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi:

p. 040 800 41 87 ja 040 800 41 86

sosiaaliasiamies@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](#)

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.

Lähtötoimen toiminnasta voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Palautetta voi antaa myös puhelimitse sekä sähköpostilla. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan yhdessä toiminnan kehittämiseen liittyviä näkökulmia.

3.6 Henkilöstö

Toimintayksikön johtajalla/vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto (tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto) tai ylempi korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen (vähintään 25 opintopisteen laajuiset korkeakoulutason/opistotason johtamisopinnot) tai työkokemuksen (2 vuotta) kautta hankittua toimintayksikön esimies/johtamiskokemusta.

Lähtötyö edellyttää erittäin hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, valmiutta tiimi- ja verkostotyöhön sekä itsenäistä työtettä. Asiakastyössä keskiössä on kuunteleva työote. Lisäksi tehtävä edellyttää hyviä tietoteknisiä taitoja, ja asiakastietojärjestelmien sekä digitaalisten välineiden käyttöä asiakastyössä. Työntekijöiltä edellytetään palvelu- ja etuusjärjestelmän hyvää tuntemusta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan kanssa silloinkin, kun kanssakäyminen on asiakkaan erityispiirteitten takia vaativaa.

Henkilöstöllä tulee olla ammattihenkilölain (817/2015) 8 § mukainen sosiaalialalle soveltuva ammattikorkeakoulututkinto (sosionomi, geronomi, kuntoutuksen ohjaaja) tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai fysioterapeutti) tai aikaisempi sosiaali- ja terveystieteiden opistoasteinen tutkinto. Sijaiset täyttävät samat osaamisvaatimukset kuin vakituinenkin henkilöstö. Pirkanmaan hyvinvointialue noudattaa kaikkia viranomaisten ohjeistuksia opiskelijoiden käyttämisessä ja vastaa siitä, että opiskelijoilla, harjoittelijoilla ja oppisopimuskoulutettavilla on edellytykset toimia tehtävässään ja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan/harjoittelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.

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.

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](#)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan 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](#)

Työnantaja vastaa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, ammattitaidon säilyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta mahdollistaen osallistumisen säännöllisiin ammatillisiin koulutuksiin ja lainmukaisiin täydennyskoulutuksiin. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen löytyy riittävän kattavat ja ajantasaiset ohjeet perehdytys suunnitelmasta ja perehdyttämistä varten nimetään vastuuhenkilö. Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin. Omavalvontasuunnitelmaa voidaan käyttää yhtenä osana perehdytysmateriaalia niin uudelle henkilöstölle kuin opiskelijoille.

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.

Työnantajana Pirkanmaan hyvinvointialue on vastuussa siitä, että henkilöstöä on aina riittävästi ja henkilöstörakenne vastaa lähitorin aukioloaikoina asiakkaiden määrää ja palvelutarvetta. Hyvinvointialue huomioi em. vaatimuksen henkilökunnan määrässä ja

rakenteessa jokaisessa Työnantajana Pirkanmaan hyvinvointialue on vastuussa siitä, että henkilöstöä on aina riittävästi ja henkilöstörakenne vastaa lähitorin aukioloaikoina asiakkaiden määrää ja palvelutarvetta. Hyvinvointialue huomioi em. vaatimuksen henkilökunnan määrässä ja rakenteessa jokaisessa työvuorossa, myös loma-aikoina. Loma-aikoina lähitorien toimintoja voidaan yhdistellä ja työ on liikkuvaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

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](#)

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.

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat

palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveystieteiden laiton 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.

Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista työtä asiakaslähtöisesti. Toiminta voi olla ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini -toimintamalli soveltuu myös asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Lähitorien palveluohjaajat käyvät Minun tiimini -koulutuksen ja osallistuvat Minun tiimini -mallin mukaiseen monialaiseen yhteistyöhön omaan työtehtäväänsä liittyen.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Palveluntuottajan on huolehdittava siitä, että iäkkäiden henkilöiden käytössä olevat palveluntuottajan toimitilat ovat riittävät, turvalliset, esteettömät, kodikkaat sekä muutenkin olosuhteiltaan sopivat heidän tarpeisiinsa nähden (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvuluista 980/2012). Lähitorien tilojen tulee olla saavutettavat ja niiden tulee sijaita paikassa, jossa asiakkaat luontaisesti liikkuvat.

Asiakkaiden tulee voida oleskella, liikkua ja toimia toimintayksikön sisä- ja ulkotiloissa esteettömästi ja turvallisesti. Toimintayksikön suunnittelussa on huomioitava apuvälineiden käyttö ja liikkuminen mahdollisten kerrosten välillä. Jos toimintayksikön tilat ovat useassa tasossa, talossa on oltava hissi, mihin on mahdollista liikkumaan apuvälineiden kanssa. Liikuntarajoitteisen, esimerkiksi pyörätuolia käyttävän asiakkaan, tulee pystyä liikkumaan esteettömästi asiakastiloissa. Lähitorien toimintayksikköön tulee

olla vähintään kohtuulliset julkiset liikenneyhteydet. Tilan tulee mahdollistaa luottamuksellinen keskustelu ja salassa pidettävien asioiden käsittely asiakkaan kanssa.

Hervannan lähitoreilla on esteettömät tilat. Lähitorien tiloja on viidessä eri paikassa: Venlantuvan tila on esteetön, mutta sijaitsee mäen päällä olevan kerrostalon alakerrassa. Mäessä on kaide, ja oven vieressä on parkkipaikka käytettävissä. Kirjaston lähitori sijaitsee toisen kerroksen monitoimihuoneessa, jonne on esteetön kulku hissillä katutasosta. Terveysaseman lähitoripiste on esteetön ja katutasossa, samoin Hermian lähitori. Hermiassa on käytössä Kela-yhteys. Lähitori jalkautuu kauppakeskus Duon keskusaukiolle kerran kuukaudessa, ja sielläkin palveluohjaajia voi tavata esteettömässä tilassa. Duossa esitellään palvelua ja annetaan neuvontaa, mutta ei ole mahdollista tehdä palveluohjauksia. Lähitorit ovat avoinna on avoinna arkipäivisin klo 9.00–15.00, Duossa esittelyt ovat joka kuukauden ensimmäinen keskiviikko klo 9.00–11.00 ja 12.00–14.00.

Hervannan lähitoreille pääsee kolmella eri Palveluliikenteen autolla, raitiovaunulla ja Tampereen kaupungin Liikennelaitoksen linja-autoilla, useammalla linjalla. Matkat pysäkeiltä palvelupisteisiin vaihtelevat, ja ovat n. 50–200 m.

Palvelutilojen tulee olla viranomaisten kyseiseen käyttöön hyväksymät (mm. rakennusviranomainen, paloviranomainen, sosiaali- ja terveydenhuollon ao. vastuuhenkilö, terveystarkastaja). Tilojen on jatkuvasti täytettävä palo- ja turvallisuusmääräykset ja yksikössä on huolehdittava asiakkaiden turvallisuudesta lain ja viranomaisten määräysten mukaisesti. Toimintayksikössä on oltava päivitetty ja pelastusviranomaisten hyväksymä pelastussuunnitelma ja poistumis- ja turvallisuusselvitys ja henkilöstö on perehdytetty em. suunnitelmiin Varautumis- ja riskienhallintasuunnitelmasta tulee ilmetä, miten varmistetaan palvelun jatkuvuus mm. sähkökatkosten ja muiden ennalta arvaamattomien tilanteiden varalta.

Toimintayksikön asiakastilat ovat asiakkaiden tarpeita vastaavat, turvalliset, hygieeniset ja sisältävät asianmukaisesti toimivat kalusteet ja laitteet.

Lähtötilat avoimena kohtaamispaikkoina: Lähtötilojen on tarjottava tiloja erilaisille kohtaamisille, kokoontumisille ja palveluille. Lähtötilojen on oltava lähtökohtaisesti kaikkien kuntalaisten ja erilaisten toimijoiden käytettävissä. Lähtötilayhteyshenkilö vastaa tilojen varauksista esimerkiksi eri yhdistysten ryhmille. Kokoontumisille ja lähtötiloilla toteutettavalle toiminnalle on oltava tarkoitukseen ja toiminnan asiakasmäärään nähden soveltuvat tilat. Hervannan lähtötiloilla tällaiset tilat ovat Hermiassa ja Venlantuossa.

Lähtötilojen henkilöstöllä on käytössä matkapuhelimet, tietokoneet sekä kuulokkeet. Jokainen yhteyshenkilö vastaa osaltaan siitä, että laitteet ovat toimintakuntoisia ja työhön soveltuvia. Tarvittaessa tilataan uusi laite rikkoutuneen tai muuten käyttöön soveltumattoman laitteen tilalle.

Lääkinnälliset laitteet

Lähtötiloilla ei ole käytössä lääkinneellisiä laitteita.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkinneätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

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.

Lähtörilla käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä olevia asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Järjestelmien käyttöön saa tukea Istekistä.

Lähtörin henkilöstö noudattaa asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käytettäessä hyvinvointialueen ohjeita. Koulutusta tietojärjestelmien käyttöön saa kollegoilta ja tarvittaessa 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 tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

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

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://tietosuoja.pirha.fi)

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

Lähtölinjan henkilöstö on suorittanut Pirkan tietosuojakoulutukset. Tietosuojasta keskustellaan tiimipalavereissa. Tiimissä on tehty tietosuoja- ja tietoturvakierro. HaiPro-ilmoitusten kautta päästään kiinni tietosuojapoikkeamiin ja ne käydään yhdessä läpi.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Lähtötilalla ei käsitellä lääkkeitä. Yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa ei ole laadittu.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksikoissa)

Lähtötilalla on käytössä tarvittaessa virallisten ohjeistusten mukaiset suojaimet ja infektioiden torjuntaan tarkoitetut tuotteet.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

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

Lähtötilalla toimitaan Pirhan ohjeistusten mukaisesti ja käytetään riskienarvioinnissa ja hallinnassa Granite-riskienhallintajärjestelmää. Jokainen lähtötilan työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään.

Tunnistettut riskit lähitoreilla: uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat, yhteistyökumppanit saattavat toimia yhteisesti sovittujen sääntöjen vastaisesti, asiakkaiden virheellinen neuvonta, internetin ja sosiaalisen median käytön riskit.

Uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden varalle on laadittu lähitoreille toimintaohjeet: toimintakortti uhkaava asiakas lähitorilla ja toimintakortti uhkaava asiakas kotikäynnillä.

Paikallisiin yhteistyökumppaneihin tutustutaan lähitoreilla hyvin, jotta voidaan vakuuttua siitä, että heidän toimintatapansa sopivat yhteen lähitoritoiminnan kanssa. Työstetään manuaali yhteistyön tekemisestä, pelisäännöistä ja tilojen käytöstä Pirhan yhteisten ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden neuvonnan oikeellisuus varmistetaan sillä, että työntekijät perehdytetään huolellisesta ja opetetaan käyttämään lähitorikäsikirjaa ja tunnistamaan lähitoreilla annettavan neuvonnan rajat sekä ohjaamaan asiakkaat muissa asioissa ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin.

Internetin ja sosiaalisen median käytön riskit tunnistetaan ja noudatetaan Pirhan ohjeistuksia: sosiaalisen median ohje sekä tietosuoja ja tietoturvaohjeistus. Asiakkailla käytössä vain asiakaskäyttöön tarkoitetut tietokoneet tilassa, jossa huomioitu mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin muiden näkemättä ja kuulematta.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Lähitorin toiminnasta on tehty Graniteen työturvallisuusriskien arviointi.

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Tunnistettut riskit lähitoreilla: uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat, yhteistyökumppanit saattavat toimia yhteisesti sovittujen sääntöjen vastaisesti, asiakkaiden virheellinen neuvonta, internetin ja sosiaalisen median käytön riskit. Uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden varalle on laadittu lähitoreille toimintaohjeet: toimintakortti uhkaava asiakas lähitorilla ja toimintakortti uhkaava asiakas kotikäynnillä.

Paikallisiin yhteistyökumppaneihin tutustutaan lähitoreilla hyvin, jotta voidaan vakuuttua siitä, että heidän toimintatapansa sopivat yhteen lähitoritoiminnan kanssa. Työstetään manuaali yhteistyön tekemisestä, pelisäännöistä ja tilojen käytöstä Pirhan yhteisten ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden neuvonnan oikeellisuus varmistetaan sillä, että työntekijät perehdytetään huolellisesta ja opetetaan käyttämään lähitorikäsi kirjaa ja tunnistamaan lähitoreilla annettavan neuvonnan rajat sekä ohjaamaan asiakkaat muissa asioissa ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin.

Internetin ja sosiaalisen median käytön riskit tunnistetaan ja noudatetaan Pirhan ohjeistuksia: sosiaalisen median ohje sekä tietosuojaja tietoturvaohjeistus. Asiakkailla käytössä vain asiakaskäyttöön tarkoitetut tietokoneet tilassa, jossa huomioitu mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin muiden näkemättä ja kuulematta.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Lähitorilla toimitaan Pirhan ohjeistusten mukaisesti. Lähitorilla käytetään Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. HaiPro-ohjelmassa

jokainen työntekijä tekee itse ilmoituksen vaaratapahtumista, läheltä piti -tilanteista, sekä työtapaturmista.

Riskienhallinnan raportointi

Palveluyksikön tulee kuvata, miten haittailmoitusten käsittely toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). 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)

Lähtökorilla HaiPro-ilmoitukset käsitellään viipymättä. Vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään yhdessä läpi tiimipalaverissa oppimismielessä. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, työnohjaus). Asiakkaalle ja läheiselle viestitään tapahtuneesta tarvittaessa puhelimitse tai kirjallinen selvitys tekemällä.

Osaamisen varmistaminen

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

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.

Hervannan lähitorilla ei ole käytössä ostopalveluita.

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://pirkanmaan-hyvinvointialue.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on valmiussuunnitelma, ja intrassa on ”Varautuminen ja valmiussuunnittelu” -osio valmisteilla. Tarkemmat tiedot lisätään, kun tiedot ovat saatavilla.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä henkilöstön kanssa, jolloin jokainen siihen osallistuu ja näin ollen helpommin sitoutuu. Omavalvontasuunnitelman valmistuessa jokainen lukee suunnitelman läpi ja kuittaa luetuksi.

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.

Hervannan lähitorin esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi yhdessä keskustellen. Toiminnan kehittämisessä otetaan huomioon asiakkailta tulevat toiveet ja palautteet.

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.

Omavalvonnin raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampereella 26.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Palveluohjaaja Mia Kanerva

Palveluohjaaja Karoliina Yli-Kerttula

Vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen

Palvelupäällikkö Johanna Alanen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Milja Koljonen, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.