



Omaavaltontasuunnitelma

Omaishoidon tuen asiakasohjaus

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 nähtävillä olo ja julkaiseminen	7
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.....	11
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	20
3.6 Henkilöstö.....	21
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	23
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	24
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	25
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	27
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	27
3.13 Infektioiden torjunta	27
4 Omavalvonnan riskienhallinta	28
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	30
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	31
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	34
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	35
5.1 Toimeenpano.....	35
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	37

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://www.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

Omaishoidon tuen asiakasohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Toimipisteet (ei asiakaspalvelupisteitä):

Tampere (Naulakatu 2, 3A krs. 33100 Tampere)

Virrat (Virtaintie 26, 34800 Virrat)

Mänttä-Vilppula (Hallituskatu 23b, 3.krs, 35700 Mänttä-Vilppula)

Kangasala (Pikonlinnantie 240, 1.krs, 36280 Kangasala)

Kuhmoinen (Orivedentie 3, 17800 Kuhmoinen)

Valkeakoski (Kirkkotie 8, 37600 Valkeakoski)

Pirkkala (Lehtimäentie 2 C, 33960 Pirkkala)

Nokia (Nokianvaltatie 25 A, 3.krs, 37100 Nokia)

Ylöjärvi (Kuusistontie 3, 33480 Ylöjärvi)

Sastamala (Itsenäisyydentie 2 B, 38200 Sastamala)

Ikaalinen (Vanha Tampereentie 21–23, 39500 Ikaalinen)

Parkano (Parkanontie 37, 39700 Parkano)

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

Kaikenikäiset omaishoidon tuen asiakkaat Pirkanmaan hyvinvointialueella. Asiakkaita hyvinvointialueella on yhteensä noin 3 600.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

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 palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä sekä palvelujen laadun että asiakasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä. Asiakasturvallisuuden lisääntyminen on työyhteisön yhteinen tavoite, ja jokaisella työntekijällä on eettinen velvollisuus tehdä ilmoitus, jos arvioi asiakkaiden turvallisuuden vaarantuvan (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2022).

Omaishoidon tuen avulla turvataan paljon hoitoa tarvitsevan henkilön kotona selviytyminen. Omaishoidon tukea myönnetään hakijoille, joiden hoito on erittäin vaativaa ja/tai sitovaa. Hoitaja voi olla omainen tai muu hoidettavalle läheinen henkilö.

Omaishoidon tukeen kuuluu:

- Hoitopalkkio hyvinvointialueen kanssa sopimuksen tehneelle hoitajalle
- Asiakkaan hoidon turvaamiseksi tarvittavat palvelut, jotka määritellään asiakkaalle laadittavassa henkilökohtaisessa hoito- ja palvelusuunnitelmassa
- Omaishoitajan lakisääteinen vapaa hoitotyöstä

- Omaishoitajan tapaturmavakuutus
- Omaishoitajan terveystarkastus
- Omaishoitajan valmennus

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. Omaishoidon tuen asiakasohjaus kehittää suunnitelmallista ja tehokasta palvelutarjontaa.

Palvelujen järjestämiseen liittyvä keskeinen lainsäädäntö ja säädökset:

Laki omaishoidon tuesta (937/2005), Sosiaalihuoltolaki (1301/2014), Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista (980/2012), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä (817/2015), Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015), Asiakasmaksulaki (939/2005), Hallintolaki (434/2003), Lastensuojelulaki (417/2007), Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä (569/2009), vammaispalvelulaki (675/2023)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omaishoidon tuen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen osallistuvat palvelupäällikkö, vastaava asiakasohjaaja sekä omaishoidon tuen asiakasohjaajat.

Omavalvontasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti henkilöstöpalaverissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omaishoidon tuen vastaava asiakasohjaaja Tiina-Riitta Mäkinen p. 050 3769214, tiina-riitta.makinen@pirha.fi

Vs. palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen p. 044 4729962, sirpa.hiltunen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön palvelupäällikkö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään yhdessä henkilöstön kanssa, 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. Henkilöstölle on tiedotettava omavalvontasuunnitelman muutoksista. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti.

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://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä siten, että asiakkaat, asiakkaan tukiverkosto ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaishoidon tuen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla [Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

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.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen asiakkaat ovat omissa kodeissaan asuvia omaishoidettavia ja heidän omaishoitajiaan. Asiakkailta kerätään asiakaspalautetta heille kohdennetulla kyselyllä. Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

Palvelun kannalta keskeisimpiä asiakasturvallisuuteen vaikuttavia riskejä ovat mm. akuutit tilanteet, jolloin tarvitaan kiireellistä hoitoa hoidettavalle esimerkiksi omaishoitajan sairastumisen vuoksi. Lyhytaikaisille jaksoille siirtyminen voi aiheuttaa kohtuuttomia kustannuksia, kun asiakkaalle ei löydy lyhytaikaista paikkaa hänen asuinpaikkansa läheltä. Omaishoidon tuen asiakasohjaajat tekevät haitta- ja poikkeailmoituksen (Haipro-ilmoitus) mikäli asiakkaan palvelujen toteutuminen vaarantuu. Asiakasohjaajat ovat saaneet perehdytyksen Haipro-ilmoitusten tekemiseen.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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.)

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 terveyspalveluista (980/2012).

Pirkanmaan hyvinvointialue tarjoaa asiakkailleen laadukkaita ja yhdenvertaisia palveluja. Kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Monipuolista koulutusta on jatkuvasti, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Jokaisen asiakkaan palvelu perustuu yksilöllisesti laadittuun suunnitelmaan, joka on laadittu yhteistyössä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa.

Hyvinvointialueen omaishoidon arvioinnissa ja myöntämisen perusteissa käytetään RAI-arviointityökalua.

Palvelujen laatua ja asiakasturvallisuutta seurataan säännöllisesti. Seurannan perusteella palveluja kehitetään järjestelmällisesti. Riskienhallinta on osa päivittäistä toimintaa, kaikki tapahtumat raportoidaan, analysoidaan ja käsitellään.

Hyvinvointialueella on käytössä asiakasturvallisuutta vaarantavien vaaratapahtumien raportoinnin sähköinen työkalu (HaiPro).

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen RAI-laatutavoitteeksi on valittu asiakkaan osallisuus, joka tarkoittaa asiakkaan osallistumista oman palvelutarpeensa arviointiin. Toisena RAI-laatutavoitteena seurataan sitä, kuinka suuri osuus omaishoidon asiakkaista on asettanut tavoitteen omaishoidolleen. RAI-laatutavoitteiden toteutumista seurataan kvartaaleittain. Tulokset käydään läpi henkilöstön kuukausikokouksissa.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa seurataan hakemusten käsittelyaikoja vireilletulosta päätöksentekoon. Samalla seurataan myönteisten ja kielteisten päätösten osuuksia hakemusten kokonaismäärästä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on tehty Asiakaskokemuksen ja osallistamisen ohjelma vuosille 2023–2025. Asiakaskokemuksen mittaaminen sekä hyödyntäminen on yhtenäistä ja tavoitteellista koko hyvinvointialueella. IKI2035-ohjelman toimenpiteillä ikääntyneiden palveluja kehitetään toiminnallisilla, teknologisin ja digitaalisin ratkaisuin. Tähän kuuluu myös palvelujen verkoston kehittäminen pirha.fi/palveluverkko.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käynnistynyt Pirkanmaan omaishoitajien terveyden, voimavarojen ja jaksamisen tukeminen -hanke, eli PIRKKO-hanke. Hanke saa sosiaali- ja terveysministeriön valtionavustusta vuosille 2025–2027. Hankkeen tavoitteena on vahvistaa omaishoitoperheiden hyvinvointia, kehittää tukimuotoja ja parantaa omaishoidon saavutettavuutta Pirkanmaalla. [Tule tutustumaan PIRKKO-hankkeeseen, jossa tuetaan omaishoitajien hyvinvointia! - pirha.fi](#)

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan hyvinvointialueella omaishoidon tuen 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. Omaishoidon tuen asiakasohjauksen toimintayksikköä johtaa vastaava asiakasohjaaja.

Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö 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. Epäkohdat ja tarvittavat korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikkökohtaisissa palaverissa, joissa tarvittaessa sovitaan seurannasta. Palaverista laaditaan muistio, johon kirjataan sovitut asiat ja toimenpiteet. Sovituista muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstöä mahdollisimman pian. Tiedotusta tehdään sähköpostitse erillisinä tiedotteina. Lisäksi tiedotusta tehdään yksikkökohtaisissa palaverissa sekä kuukausipalaverissa.

Asiakasohjaajilla on hyvä tuntemus asiakkaille tarjottavista palveluista toimintaympäristöineen. Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta ja epäkohdilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle. Hyvinvointialueen tavoitteena on, että asiakkaalle ei aiheuteta haittaa. Hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien ilmoittaminen ja käsittely ovat osa hyvinvointialueen omavalvontaa. Omavalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Asiakasohjaajilla on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan vaaratapahtumista ja epäkohdista palveluissa.

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.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, ohjataan asiakasta olemaan ensisijaisesti yhteydessä omaishoidon asiakasohjaukseen. Asiakas voi myös antaa suoraan palautetta häntä palvelleelle tai hoitaneelle yksikön henkilökunnalle. Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla voi myös täyttää sähköisen palautelomakkeen ([Palaute - pirha.fi](https://pirha.fi/palaute)).

Mikäli keskustelu hoito- tai palvelutahon kanssa ei tuo ratkaisua asiakkaan asiaan, voi asiakas tehdä muistutuksen. Muistutuksen voi tehdä sähköisesti OmaPirha-palvelussa tai tulostettavalla muistutuslomakkeella ja lähettää sen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon (PL 272, 33101 Tampere). Muistutukseen vastataan asiakkaalle kirjallisesti.

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä kantelu, jos hän on tyytymätön sosiaali- tai terveydenhuollossa saamaansa palveluun tai hoitoon.

Valvontaviranomaiselle voi tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta. Jos kantelun tekee toisen puolesta, tulee mukaan liittää esimerkiksi valtakirja. Kantelun voi tehdä vain yhdelle viranomaiselle samaa asiaa koskien.

Kanteluviranomaiset eivät pääsääntöisesti tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

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, etsinen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen. (Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma 2023– 2025.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat muun muassa oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoiseen päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada sosiaali- ja potilasasiamieheltä neuvontaa muun muassa muistutuksen tekemisessä. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista & Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

Epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma ja vaaratilanne käsitellään Pirkan ohjeiden mukaisesti. Ensisijaisesti toivotaan, että asiakas tai hänen omaisensa ottavat suoraan yhteyttä asiaa käsitelleeseen työntekijään, vastaavaan asiakasohjaajaan tai palvelupäällikköön. Työntekijä tekee ilmoituksen omalle esihenkilölleen havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoituksia epäasiallisesta kohtelusta tehdään myös muille tahoille, kuten poliisi.

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. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) 9 §:ssä säädetään itsemääräämisoikeudesta erityistilanteissa.

Mikäli täysi-ikäinen asiakas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty osallistumaan ja vaikuttamaan palvelujensa tai sosiaalihuoltoonsa liittyvien muiden toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen taikka ymmärtämään ehdotettuja ratkaisuvaihtoehtoja tai päätösten vaikutuksia, on asiakkaan tahtoa selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Esimerkiksi 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](#))

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). Asiakkaan RAI-toimintakykyarvioinnissa on asiakkaan palvelutarpeen arviointiin osallistumista koskeva kohta. Tämä osallisuus on myös yksi omaishoidon tuen seurattavista laatuavoitteista. Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa asiakkaan itsemääräämisoikeus huomioidaan kotikäynnillä siten, että asiakas on mukana arvioinnissa ja asettaa kykynsä mukaan tavoitteita hoidolleen. Kotikäynneille hankitaan tarvittaessa asiakkaan kieltä taitava tulkki, jotta voidaan varmistua siitä, että asiakas ymmärtää mistä on kyse ja hänen oma näkemyksensä saadaan tietoon. Kotikäynnillä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa käydään keskustelu palveluntarpeesta, annetaan palveluneuvontaa ja sovitaan lakisääteisten vapaiden käyttötavoista. Omaiset ja muut läheiset voivat osallistua asiakassuunnitelman laatimiseen asiakkaan toiveen mukaisesti. Myös sijaishoitosopimusta tehdessä asiakkaan tulee hyväksyä sijaishoitaja, joka hoitaa asiakasta omaishoitajan lakisääteisen vapaan aikana. Asiakasta koskevat dokumentit ja laskut postitetaan aina ensisijaisesti asiakkaalle itselleen. Asiakkaan suostumuksella hänen asioitaan hoitava läheinen voidaan muuttaa asiakkaan pääpostin saajaksi, vaikka hän ei olisi virallinen edunvalvoja. Asiakasohjaajat pohtivat lähes päivittäin itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita ja näistä keskustellaan yhdessä säännöllisesti mm. tiimien palaverissa.

Palvelujen myöntämisen edellytykset ja perusteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen Aluehallitus päättää palvelujen myöntämisen edellytyksistä ja perusteista, niistä poikkeamisesta, ja palvelujen mahdollisesta

päättämisestä. Määritellyillä palvelujen myöntämisen perusteilla pyritään turvaamaan asiakkaiden palvelujen saannin mahdollisimman hyvä tasapuolisuus, yksilölliset tilanteet kuitenkin huomioiden. Pirkanmaan hyvinvointialueella omaishoidon tuen palvelujen myöntämisen edellytyksenä on, että sosiaalihuollon ammattilainen on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin. [myöntämisen perusteet](#).

Omaishoidon tukea voi hakea ilman erillistä hakuaikaa kirjallisesti toimittamalla tulostetun hakemuksen oman asuinkunnan mukaiseen palautusosoitteeseen. Myös suulliset hakemukset käsitellään. Apua omaishoidon tuen hakemiseen saa hyvinvointialueen palveluneuvonnasta ja lähitorilta.

Asiakasohjaaja käsittelee hakemukset pääasiassa saapumisjärjestyksessä. Hakemuksen käsittelyä kiirehditään asiakkaan ollessa saattohoidossa. Hakijaan ollaan yhteydessä hakemuksen saavuttua asiakasohjaukseen. Palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta hakijan ollessa yli 75-vuotias, hakija saadessa Kelan ylintä vammaistukea tai kun asiakas on vammaispalvelulain tarkoittama vammainen henkilö ([Sosiaalihuoltolaki | 1301/2014 | Lainsäädäntö | Finlex](#).)

Omaishoidon tuen asiakasohjaaja sopii kotikäynnin hakijan kotiosoitteeseen. Kotikäynnillä arvioidaan palvelutarpeen kokonaisuus yhdessä hakijan ja omaishoitajaksi hakeutuvan omaisen tai läheisen kanssa. Arvioinnissa kiinnitetään huomiota kokonaisvaltaiseen hoidon sitovuuteen ja vaativuuteen sekä hoidettavan toimintakykyyn huomioiden fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä suoriutuminen päivittäisistä henkilökohtaisista toiminnoista. Kotikäynnillä kaikille yli 65-vuotiaille hakijoille täytetään RAI-toimintakykyarviointi. Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen arvioinnissa RAI-arviointia käytetään asiakasohjaajan harkinnan mukaan. Valituskelpoisen viranhaltijapäätöksen tekee omaishoidon tuen asiakasohjaaja. Päätös omaishoidon tuesta tehdään kolmen kuukauden sisällä hakemuksen saapumisesta. Valituskelpoinen päätös postitetaan asiakkaalle kotiin

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa asiakkaiden hakemuksia arvioidaan asiallisesti ja yhtenäisten toimintatapojen mukaisesti. Asiakasohjaaja voi tuoda moniammatilliseen työryhmään (asiakasohjaajat, vastaava asiakasohjaaja, lääkäri sekä erityishoivan edustaja) asiakastapauksen saadakseen tukea palvelutarpeen arviointiin. Näin voidaan varmistaa asiakkaiden tasavertaisen kohtelu koko hyvinvointialueella.

Myöntämisperusteiden täyttymistä arvioidaan kotikäynnin kirjausten, toimintakykykartoitusten, lääkärin lausunnon sekä muiden mahdollisten lisäselvitysten perusteella.

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. Mikäli asiakkaalla on useita palveluja, nimetään asiakkaan tilanteen parhaiten tuntema taho. Omaishoidon tuen asiakkaiden omatyöntekijä on heidän alueensa omaishoidon asiakasohjaaja. Tarpeen mukaan omatyöntekijäksi voidaan nimetä toinen asiakasohjaaja, esimerkiksi heidän alueensa asiakasohjaajan ollessa esteellinen toimimaan asiakkaan omatyöntekijänä. Erityisen tuen tarpeessa olevalle asiakkaalle omatyöntekijäksi nimetään gerontologisen sosiaalityön sosiaalityöntekijä, ja omaishoidon tuen asiakasohjaaja on tuolloin hoidettavan vastuutyöntekijä. Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen toimialueella on valmisteltu käsikirja omatyöntekijän tehtävän määrittelystä ja työnjaosta eri toimijoiden välillä.

Omaishoidon tuen asiakasohjaaja on omaishoidettavan omatyöntekijä ja asiakkaan ensisijainen kontakti palveluiden järjestämisessä.

Omatyöntekijän tehtäviin kuuluu:

- omaishoidon tuen hakemusten käsittely
- asiakkaiden palveluntarpeen arviointi ja palveluiden järjestäminen
- RAI-toimintakykyarvioinnin tekeminen ja tarpeen mukaan päivittäminen
- omaishoidon tuen päätöksenteko
- sopimusten tekeminen tai niiden pyytäminen (omaishoidon toimeksiantosopimus, sijaishoitajan tai perhehoitajan sopimus)
- palvelu- ja hoitosuunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan ja omaisen kanssa ja sen päivittäminen tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa olennaisesti sekä aina asiakkaan sitä pyytäessä
- omaishoidon tuen vapaiden toteutuksen suunnittelu ja järjestäminen yhdessä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa
- yhteistyö asiakkaan asioissa muiden yhteistyötahojen kanssa (omaiset ja läheiset, terveydenhuolto, fysioterapia, vammaispalvelu, lasten ja perheiden palvelu, kotihoito, omaishoidon tuen ja perhehoidon yksikkö, perhehoitajat)
- huoli-ilmoitusten käsittely

Ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tehdään huoli-ilmoituksella, mikä löytyy hyvinvointialueen Internet sivuilta: pirha.fi/huoli-ilmoitus. Ilmoitus voidaan tehdä kiireettömissä tilanteissa, kun henkilö on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan eikä henkilön suostumusta yhteydenottoon voida saada. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 & Vanhuspalvelulaki 980/2012). Kuka tahansa voi tehdä huoli-ilmoituksen täysi-ikäisestä henkilöstä - erityisesti ikäihmisestä. Mikäli alaikäisestä lapsen tai nuoren hyvinvoinnista ja avuntarpeesta herää huoli, tulee tällöin tehdä lastensuojeluilmoitus. Laki velvoittaa eri viranomaistahoja tekemään ilmoituksen. Omaishoidon tuen asiakasohjaajat käyttävät huoli-ilmoitusten sijaan viranomaisille tarkoitettuja sovittuja ilmoitusväyliä, esim. gerontologisen sosiaalityön konsultointikanava.

Asiakassuunnitelma

Asiakassuunnitelmasta säädetään Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000) sekä Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). Omaishoidon tuen asiakasohjaaja laatii yhteistyössä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa asiakassuunnitelman. Suunnitelman tekoon voivat tarpeen mukaan osallistua myös asiakkaan läheiset tai muut hyvinvointialueen työntekijät tai asiantuntijat. Suunnitelmaan kirjataan mistä asioista asiakkaan omaishoitaja huolehtii, mitä muita palveluja asiakkaan tueksi on järjestetty sekä suunnitelma vapaiden käytöstä. Suunnitelmaa tarkistetaan tarpeen mukaan tilanteen muuttuessa olennaisesti sekä aina asiakkaan sitä pyytäessä.

Toimintakyvyn arvioinnissa käytettävät mittarit

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 terveystalvveluista 980/2012.). Asiakkaiden arviointi yhdenmukaisesti RAI-välineellä luo pohjan tavoitteelliselle ja suunnitelmalliselle hoidolle ja palveluille, joilla vastataan asiakkaiden tarpeisiin (THL). RAI-osaaminen ja sen ylläpitäminen tulee olla jatkuvaa. Alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen arvioinnissa RAI-arviointia käytetään asiakasohjaajan harkinnan mukaan. Arviointi perustuu aluehallituksen 24.10.2024 § 251 vahvistamiin myöntämisen perusteisiin.

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, ke ja to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30, p. 040 190 9346

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30 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 on oikeus tehdä muistutus.

Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas 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, 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. Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käydään läpi tiimipalavereissa.

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 terveystieteiden - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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.

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.

Omaishoidon tuessa asiakaspalautteen avulla kehitetään muun muassa lakisääteisten vapaapäivien käyttömahdollisuuksia.

3.6 Henkilöstö

Omaishoidon asiakasohjauksessa työskentelee yksi vastaava asiakasohjaaja ja 23,5 vakituista asiakasohjaajaa sekä määräaikaisissa virkasuhteissa asiakasohjaajia esimerkiksi lakisääteisten vapaiden sijaisina.

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

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

Omaishoidon tuen asiakasohjaajien ja vastaavan asiakasohjaajan tehtäväkuvat on laadittu marraskuussa 2024 ja tehtäväkuvat on päivitetty 27.5.2025.

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.

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

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. Omaishoidon tuen asiakasohjaajan kotikäynneillä on aina paikalla omaishoitaja, joten rikosrekisteriotetta ei vaadita.

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 sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska he välittävät työpaikan turvallisuuskulttuuria. Jokaiselle uudelle työntekijälle määritetään perehdytysjakso, jonka ajalle hänelle nimetään perehdyttäjä. Perehdytysjärjestelmä Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle.

Henkilöstöhallinnossa on valmisteilla täydennyskoulutussuunnitelma. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. 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.)

3.7 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.

Asiakasmääriä seurataan suhteessa henkilöstön määrään jatkuvasti. Omaishoidon asiakasohjaajien työskentelyalueita on järjestetty siten, että asiakasmäärät olisivat kaikilla suunnilleen samankokoisia huomioiden alueen etäisyydet ja eri tietojärjestelmien käyttö.

Omaishoidon tuen asiakasohjaajien tekemistä hakemuksista ja päätöksistä on käytössä tilastoaineisto, josta saadaan seurantaraportit käsitellyistä hakemuksista alueittain. Näin voidaan seurata hakemusten käsittelyaikaa ja hakemusten määrää eri alueilla.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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.

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](#)

Sosiaalihuollon palveluiden eri ammattiryhmien edustajat ja muut toimijat tekevät yhteistyötä asiakkaan palvelujen järjestämiseksi. Yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. avopalveluiden terveydenhoidon, gerontologisen sosiaalityön vammaispalvelujen 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.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen yhteistyö eri toimijoiden (kotihoito, sairaalapalvelut, kotona asumista tukevien palvelujen asiakasohjaus, asumisen asiakasohjaus) on kuvattu prosessikuvauksissa. Toimintakäytännöistä on tiedotettu Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelujen henkilöstöinfoissa sekä omaishoidon tuen omissa kuukausipalaverissa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen henkilöstö työskentelee hyvinvointialueella eri toimipisteissä toimistotiloissa. Toimitilat varustetaan asianmukaisilla toimistokalusteilla. Omaishoidon tuen asiakasohjauksen työntekijöiden työtilat ovat yhteisissä tiloissa muiden ikäihmisten ammattilaisten työtilojen kanssa, joissa työskentelee esimerkiksi kotona asumista tukevien palveluiden asiakasohjauksen, asumisen asiakasohjauksen, gerontologisen sosiaalityön tai hallinnon henkilöstöä. Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa ei ole omaa asiakasvastaanottoa.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä/vastuualuetta

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä/vastuualuetta

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tietosuoja ja tietoturva

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

Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitiikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaasiat 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](#)

Henkilöstö suorittaa Pirkan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn koulutuksen verkossa.

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](#)

Uusi työntekijä perehtyy kirjaamiseen kokeneemman työntekijän opastuksella. Potilastietojärjestelmien käytöstä järjestetään tarvittaessa koulutusta ja käytetään nettikoulutuksia. Omaishoidon asiakasohjauksessa asiakkaiden yhteydenotot, hoitosuunnitelma, kuvaus toimintakyvystä sekä avun tarpeesta kirjataan ajantasaisesti.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

Ei koske yksikköä/vastuualuetta

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://infektioiden.torjunta.pirha.fi)

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

Asiakasohjauksen työntekijät noudattava kotikäynneillä ja yksiköihin tutustuessaan Pirhan hygieniaohteistuksia. Ohteistukset ovat työntekijöiden löydettävissä Internet – sivuilla.

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

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 vastuushenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 arvoin 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

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

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Omaishoidon tuen asiakasohjaajat hyödyntävät näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi (Pirhan turvallisuuspäätös). 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)

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen keskeisimpien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Asiakkaiden hakemusten käsittelyn viivästyminen. Toimenpiteenä riskin estämiseksi vastaava asiakasohjaaja seuraa hakemusten määrää ja käsitteleyä eri alueilla. Työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan,

jotta yllättävän poissaolon aikana saadaan hoidettua kiireellisimmät asiat.

- Omaishoidon vapaiden toteuttamiseen ei ole riittävästi paikkoja/asiakkaan tarpeeseen sopivia paikkoja. Asiakkaan tarpeen mukaisia lakisääteisiä tai yllättäviä lyhytaikaisia hoitojaksoja ei ole riittävästi vapaana. Toimenpiteenä: Lyhytaikaispaikat ovat käytettävissä koko hyvinvointialueen laajuisesti ja paikka pyritään järjestämään mahdollisuuksien mukaan niin, että matkakulut eivät nouse kohtuuttomiksi. Ostopalvelujen kilpailutuksen kautta vuonna 2025 on pyritty saamaan lisää palveluntuottajia ja erilaisia vapaan viettämisen tapoja.
- Tietoturvallisuuden vaarantuminen. Asiakkaan hakemustietojen käsitellään asiakastietojärjestelmän lisäksi Oima-järjestelmässä. Toimenpiteenä; ohjeistukset Oima-järjestelmän käyttöön

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](#)

Palveluyksikön palveluille on asetettu laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Omaishoidon tuessa on asetettu laatu tavoitteeksi RAI-arvioinnin kautta saatava asiakkaan osallisuuden toteutuminen. Haipro-ilmoitusten kautta seurataan asiakkaiden palveluihin liittyviä epäkohtailmoituksia, tehdään niihin liittyvät korjausehdotukset ja seurataan toimenpiteiden toteutumista.

Palveluyksiköllä on tiedossa toimintamallit häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö.

Häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin on tehty valmiussuunnitelma, josta vastaa hallintopäällikkö Anni Vainionpää.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

Riskienhallinnan raportointi

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 24 (29) 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. Omavalvonnan kokonaisuudesta vastaava henkilö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja tuottaa palvelulinjan johtajille ajantasaisen turvallisuuden tilannekuvan johtamisen tueksi kolme kertaa vuodessa.

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

Osaamisen varmistaminen

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. Riskienhallinta 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.

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. Työntekijöille on järjestetty koulutusta erilaisissa hätätilanteissa ja tulipalotilanteissa toimimiseen. Kaikissa toimipisteissä on käytössä ensiapuvälineet.

Omaishoidon tuen asiakasohjauksessa ei ole omaa asiakasvastaanottoa. Kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin kanssa. Työntekijöille on järjestetty koulutusta haastavan asiakkaan kohtaamiseen sekä turvallisuuskoulutusta kotikäyntejä varten. Henkilökunta käyttää työpaikalla sekä kotikäynneillä ja jalkautuessaan palveluyksiköihin hyvinvointialueen henkilökortteja.

Henkilökunnalla on tieto sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:n mukaisen ilmoittamisvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamisesta sekä muista mahdollisista lakisääteisistä ilmoitusvelvollisuuksista sekä näitä koskevista menettelyohjeista.

Henkilöstön kanssa on käyty läpi menettelyohje sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 § mukaisesta ilmoittamisvelvollisuudesta. Menettelyohje on tallennettuna Omaishoidon tuen tiimin kanavalle ja perehdytysaineistoon. Asia otetaan esille henkilöstöpalavereissa säännöllisesti useamman kerran vuodessa.

Palveluyksikössä on käytössä vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettely. Henkilöstön kanssa kerrataan läheltä piti- ja poikkeamailmoitusten merkitystä riskienhallinnassa sekä mistä tilanteista ilmoituksia tulee tehdä.

Palveluyksikössä kerätään palautetta säännöllisesti ja eri tavoin, palautteiden käsittelytavat ovat tiedossa ja palautetta hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä.

Asiakaspalautteita saadaan asiakkailta mm. kotikäyntien yhteydessä, puhelimitse, sähköpostitse, chat-kanavan kautta, www-sivujen palautejärjestelmän kautta.

Palautteisiin vastataan, mikäli on tiedossa asiakkaan yhteystiedot. Palautteista keskustellaan henkilöstön kanssa tiimipalavereissa.

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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Omaishoidon tuen lakisääteisiä vapaita voidaan järjestää oman tuotannon lisäksi ostopalveluna tai palvelusetelillä.

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)

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvonnan avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön palvelupäällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Henkilöstö osallistuu suunnitelman laatimiseen kirjaamalla mm. riskien hallintaa, sekä asiakkaan asemaan ja oikeuteen liittyviä asioita. Henkilöstö osallistuu myös omavalvontasuunnitelman päivitykseen ja omavalvonnan päivitystä tehdään myös henkilöstön tuomien epäkohtien, toimintamallien ja palautteiden perusteella. Henkilöstön osallistuminen omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen, lisää henkilöstön sitoutumista omavalvonnalliseen toimintaan saadessaan vaikuttamisen mahdollisuuden kokemuksen.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osana uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaa, jolla pyritään virkasuhteen alusta alkaen henkilöstöä sitouttamaan omavalvontaan ja sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Omavalvontaan liittyviin eri osa-alueisiin kuten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tai tietosuojaan liittyen henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti. Henkilöstön osaaminen ja sitouttaminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan vaatii avointa ja turvallista ilmapiiriä, jotta toiminta jalkautuu päivittäiseen toimintaan. Esihenkilö vastaa yksikkönsä

perehdyttämisestä omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon ja seuraa myös sen toteutumista eri keinoin esimerkiksi riskien hallinnan kautta.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Omaishoidon tuen asiakasohjauksen vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampereella 11.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Palvelupäällikkö Marita Pitkänen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Kaisa Taimi, palvelujohtaja



Seuraa meitä somessa.