Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Omaishoidon tuen yksikkö

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 8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 9
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 10
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 14
3.6 Henkilöstö 15
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 17
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 18
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 19
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 20
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 21
3.13 Infektioiden torjunta 22
4 Omavalvonnan riskienhallinta 23
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 23
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 25
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 27
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 28
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 29
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 29
5.1 Toimeenpano 30
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 30
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 32

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 -sivuilta.

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

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

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

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

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:
Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi.

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 yksikkö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Pirkanmaan omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun keskus

Sähköposti: omaishoidonyksikko@pirha.fi

Puhelinpalvelu maanantai ja torstai klo 9–12 ja tiistai klo 14–17, puhelin: 040 504 5134

Chat - Omaishoitajien neuvonta -chat ma-pe klo 9-12

palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen, sirpa.hiltunen@pirha.fi, puh. 044 472 9962

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Omaishoidon tuen yksikkö vastaa omaishoitajien palkkioiden maksatuksesta ja asiakaslaskutuksesta. Omaishoidon tuen yksiköstä koordinoidaan omaishoidon vapaan palvelusetelin käyttöä sekä järjestetään omaishoitajien valmennukset. Omaishoidon tuen yksikkö tarjoaa ohjausta ja neuvontaa omaishoidon tuen asiakkaille ja tukee omaishoitajia koko Pirkanmaan alueella. Omaishoidon tuen yksikössä ohjaus ja neuvonta tapahtuu puhelimitse,

digitaalisesti ja postitse. Asiakkaat, omaishoidon tuen asiakasohjaajat ja vammaissosiaalityön työntekijät voivat ottaa yksikköön yhteyttä omaishoidon tukeen liittyvissä asioissa. Omaishoidon tuen yksikköön tulee puheluita noin 350–400 puhelua kuukaudessa. Omaishoitoperheitä on yhteensä noin 3600.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Omaishoidon tuen yksikön toiminta-ajatuksena on tukea omaishoitajia ja omaishoidon tuen asiakasohjausta omaishoidontuen palvelukokonaisuudessa. Yksiköstä annetaan ohjausta ja neuvontaa omaishoitajille ja hoidettaville tarpeen mukaisesti digitaalisia alustoja hyödyntäen tai puhelimitse. Omaishoidon tuen yksikkö huolehtii omaishoitajien palkkion maksatuksesta sekä asiakaslaskutuksesta. Omaishoidon tuen yksiköstä koordinoidaan omaishoidon vapaan palvelusetelin käyttöä sekä huolehditaan omaishoitajien valmennuksista.

Palvelua ohjaa laki omaishoidon tuesta (937/2005), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), terveydenhuoltolaki (1326/2010), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012), Sosiaali- ja terveysministeriön antama laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi 2020–2023 (julkaisuja 2020:29) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Pirkanmaan hyvinvointialueella tehdään monialaista yhteistyötä. Palveluneuvonnan lisäksi omaishoidon tuen yksikkö ja omaishoidon tuen asiakasohjaus antaa yleistä ohjausta ja neuvontaa palveluun hakeutumisesta. Omaishoidon tuen yksikkö ja omaishoidon tuen asiakasohjaus tekevät päivittäistä yhteistyötä. Omaishoidon tuen asiakasohjaaja tekee asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin ja päätöksen omaishoidon myöntämisestä. Omaishoidon tuen yksikkö vastaa omaishoidon tuen palkkion maksatuksesta ja asiakaslaskutuksesta.

Palkkioiden maksatus

Omaishoidon tuen yksikkö vastaa omaishoidon tuen palkkioiden ja sijaishoidon palkkioiden maksatuksesta. Palkkiot maksetaan Oima-järjestelmässä olevan aineiston mukaisesti. Palkkioiden maksatuspäivä on seuraavan kuukauden viimeinen päivä. Omaishoidon tuen palkkion määrään vaikuttavat tehty toimeksiantosopimus sekä mahdolliset palvelun keskeytykset. Noudatamme yksikössä omaishoidon tuen toimintaohjetta ja siinä määriteltyjä aikatauluja. Omaishoidon tuen toimintaohjeet ovat nähtävillä Pirhan verkkosivuilla.

Asiakaslaskutus

Omaishoidon yksikkö vastaa omaishoidon tuen asiakaslaskutuksesta. Asiakaslaskutus tehdään omaishoidon tuen palkkion maksatuksen jälkeen. Asiakaslaskutusaineisto saadaan Oima-järjestelmästä.

Palvelusetelin koordinointi

Omaishoidon tuen vapaisiin asiakkaat voivat käyttää palveluseteliä. Käytössä on Parasta Palvelua-järjestelmä (PSOP). Noudatamme yksikössä omaishoidon tuen vapaan palvelusetelin sääntökirjaa, joka on nähtävillä Pirhan verkkosivuilla.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Omaishoidon tuen yksikkö sitoutuu omalla toiminnallaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvoihin ja palvelulupauksiin, joita ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Pirkanmaan hyvinvointialueen hyvinvointistrategian mukainen (2023–2025) palvelulupaus asiakkaille on:

- Lupaamme pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta
- Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa
- Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti
- Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon
- Olemme sinua varten, elämän vuoksi.

Ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palvelulinjan palvelulupaus on:
Olemme lähellä sinua kuunnellen, neuvoen ja ohjaten

Omaishoidon tuen palveluissa asiakasta kuullaan oman elämänsä asiantuntijana. Asiakasta kohdellaan arvostavasti, inhimillisesti ja yksilöllisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiat selvitetään ja käsitellään viivytyksettä, oikeudenmukaisesti ja tasapuolisesti.

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).

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelma on laadittu palvelupäällikön ja henkilöstön yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmaa käsitellään henkilöstön yhdessä yksikön palavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palvelupäällikkö Sirpa Hiltunen

Sähköposti: sirpa.hiltunen@pirha.fi

puhelin 044 472 9962

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.

Omaishoidon tuen yksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty 1/2026.
Päivitettyä suunnitelmaa käydään läpi henkilöstön yhteisissä palavereissa.

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).

Omaishoidon tuen yksikön omavalvontasuunnitelma on päivitetty ja julkaistu 1/2026

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Omaishoidon tuen yksikön laadulliset tavoitteet kohdentuvat omaishoitajien valmennuksiin, omaishoitajien laadukkaaseen neuvontaan ja ohjaukseen, omaishoidon tuen palkkioiden oikeaan ja ajantasaiseen maksatukseen, asiakaslaskutukseen sekä omaishoidon vapaan palveluseteleiden käytön koordinointiin. Noudatamme yksikössä omaishoidon tuen toimintaohjetta.

Kaikki työntekijät perehdytetään ja osaaminen varmistetaan. Työnantaja tarjoaa monipuolista koulutusta, joihin voi osallistua omien osaamistarpeiden ja halukkuuden mukaisesti. Työnantaja velvoittaa osan käytävistä koulutuksista.

Palveluyksikön esihenkilö vastaa uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämisestä. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä on käytössä Intro- perehdytysohjelma. Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle. Vastuu perehdyttämisestä on myös kokeneilla työntekijöillä, koska kaikki työntekijät välittävät osaltaan työpaikan turvallisuuskulttuuria.

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen. Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilö vastaa, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja toimien vaikutuksia seurataan.

Asiakasturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen, toimintaympäristön ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmään. Palveluyksikön vastuuhenkilö, yksikön esihenkilö huolehtii, että ilmoitukset käsitellään viipymättä yhdessä asianomaisten ja työntekijöiden kanssa. Lisäksi korjaavat ja ehkäisevät toimet kirjataan ja toimien vaikutuksia seurataan. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja ennaltaehkäistä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Omaishoidon tuen yksikkö kuuluu ikäihmisten ja vammaisten palveluiden yhteisten palveluiden asiakasohjauksen vastuualueen kokonaisuuteen. Vastuualuejohtaja vastaa asiakasohjauksen palvelujen kokonaisuudesta ja palvelupäällikkö oman vastuuyksikkönsä omaishoidon tuen ja erityisryhmien (ikäihmiset, vammaiset) perhehoidon johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta palvelulinjan ja toimialueen yhteisten linjausten mukaisesti.

Vastuualuejohtaja toimii palvelupäällikön esihenkilönä ja palvelupäällikkö omaishoidon tuen yksikön ja perhehoidon yksikön työntekijöiden esihenkilönä.

1.1.2024 voimaan tulleen Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 10 §, 4 mom. mukaan ”Palveluntuottajan on nimettävä palveluyksikköön vastuuhenkilö tai eri palvelualoille vastuuhenkilöitä, joiden on johdettava palvelutoimintaa ja valvottava, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan. Vastuuhenkilöllä on oltava toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito.”

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikilla ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialueen toimintayksiköillä on nimetty esihenkilö. Esihenkilön asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito varmistetaan ja tarkistetaan.

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 palavereissa, 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 palavereissa ja omaishoidon tuen kuukausipalaverissa.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, ohjataan asiakasta olemaan ensisijaisesti yhteydessä omaishoidon tuen yksikköön. Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla voi myös täyttää sähköisen palautelomakkeen (Palaute - pirha.fi).

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.

Omaishoidon suunnitelma

Omaishoidon tuen asiakasohjaaja laatii yhteistyössä asiakkaan ja omaishoitajan kanssa omaishoidon suunnitelman. 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.

Omaishoidon tuen yksikössä seurataan omaishoidon suunnitelmassa sovittua omaishoidon lakisääteisten ja muiden vapaiden käytön toteutumista, jotta omaishoitajan kertyvät vapaat, palkkion maksaminen ja asiakaslaskutus hoituvat oikein ja ajallaan.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma, ke ja to klo 9–11, ti 12:30-14:30, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Asiointi vaatii tunnistautumista. Kun lähetät viestin potilasasiavastaavalle, valitse suomi.fi Viestit -valikosta "Pirkanmaan hyvinvointialue - potilasasiavastaava"
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma, ke ja to klo 9–11, ti 12:30-14:30, p. 040 504 5249
Asiointi vaatii tunnistautumista. Kun lähetät viestin sosiaaliasiavastaavalle, valitse suomi.fi Viestit-valikosta "Pirkanmaan hyvinvointialue – sosiaaliasiavastaava”
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa

kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi
Lisätietoja: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

Muistutusten osalta toimivalta on Pirkanmaan hyvinvointialueella delegoitu soten toimintasäännön delegointiliitteillä. Omaishoidon tuen yksikön palvelupäällikkö vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

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.

Palvelujen laatua seurataan vuosittain toteutettavilla asiakaskyselyillä, joista kertyy yleistä, palvelukohtaista ja avointa palautetta. NPS-osuudella kuvataan palvelunkäyttäjien tyytyväisyyttä palveluihin. (Pirkanmaan hyvinvointialueen

omavalvontaohjelma 2023–2025.) Lisäksi asiakkaat voivat antaa palautetta Pirhan internet-sivujen kautta sähköisesti kohdasta Anna palautetta.

Omaishoidon yksikön työntekijät kannustavat ensisijaisesti antamaan suoraa palautetta yksikköön palvelujensa parantamiseksi ja kehittämiseksi.

3.6 Henkilöstö

Omaishoidon tuen yksikössä työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (1 palveluohjaaja ja 1 koordinaattori) sekä 4 palvelusihteeriä. Esihenkilönä toimii omais- ja perhehoidon palvelupäällikkö. Vuosilomien aikainen sijaistarve arvioidaan toiminnassa erikseen.

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.

Työyhteisöön rekrytoitavien uusien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten osalta esihenkilönä toimiva palvelupäällikkö varmistaa todistusten oikeellisuuden ja tarkistaa ammattihenkilöiden oikeuksia koskevat tiedot.

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

Omaishoidon tuen yksikön henkilöstöltä ei edellytetä rikostaustaotteen toimittamista. (Varmistettu 8.3.2024 henkilöstöpäälliköltä)

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

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.

Perehdytyksessä on käytössä Intro- järjestelmä. Intro mahdollistaa samansisältöisen ja systemaattisen perehdytyksen työyksikön henkilöstölle.

Henkilöstöhallinnossa valmistellaan täydennyskoulutussuunnitelmaa. Työntekijöille on runsaasti tarjolla erilaisia sisäisiä koulutuksia. Monipuolista koulutusta on jatkuen, ja henkilöstö osallistuu koulutuksiin säännöllisesti. Verkko-oppimisympäristöinä ovat Pirha Moodle ja Duodecim Oppiportti. (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.

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

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sekä sosiaalihuollon että muiden alojen viranhaltijat monialaiseen yhteistyöhön. Omaishoidon yksikössä yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti mm. perhehoidon yksikön, omaishoidon

asiakasohjauksen ja vammaispalvelujen kanssa. Työntekijä on tarvittaessa yhteydessä myös muihin yhteistyötahoihin.

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.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Omaishoidon tuen työntekijöillä on tarkoituksenmukaiset työtilat. Henkilöstö työskentelee monitoimitilassa, avokonttorissa. Työtiloissa on erillinen taukotila, sosiaalitilat ja kokoustilat. Työergonomia on huomioitu, käytössä on mm. sähköpöydät, rullahiiriä sekä muut tarvittavat työvälineet ml. hyvät kuulokkeet ja useampia näyttöjä. Työssä on mahdollisuus etätöihin hybridimallilla. Ulko-ovissa on kulunvalvonta. Asiakkaat eivät asioi työtiloissa.

Tilojen hallinnasta, vuokrauksesta ja ylläpidon palveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistönhallinta ja tilapalvelut. Tilojen vikatilanteissa viestitään Paketti- palvelutilauksen kautta oikealle taholle virka-aikana. Virka-aikojen ulkopuolella erilaiset vika- ja häiriötilanteiden ilmoitukset osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen valvomo- ja turvapalveluiden vastuuyksikköön Monivalvomoon. Toimitilat on kartoitettu erillisessä Työnvaarojen arviointi / Granite-järjestelmässä, joka päivitetään tarpeen mukaan, ja vähintään vuosittain.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske omaishoidon tuen yksikköä.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus
Ei koske omaishoidon tuen yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

Omaishoidon tuen yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa käyty koulutuskokonaisuus ja mahdollistaa siihen tarvittava työaika. Esihenkilö seuraa käytyjä koulutuksia hr-työpöydän koulutuskalenterin avulla.

Omaishoidon tuen yksikössä esihenkilö vastaa Oima- järjestelmän, PSOP-järjestelmän, yhteissähköpostien ja teams-kansioiden käyttöoikeuksista. Epäilyttävistä sähköposteista työntekijät raportoivat sähköpostin ilmoita viestistä-toiminnolla. Jos työntekijä on klikannut epäilyttävää linkkiä tai työasema antaa virusvaroituksen, työntekijä toimii annettujen ohjeiden mukaisesti soittamalla heti käyttötukeen (puh. 03 311 71144), ja tekemällä HaiPro-ilmoituksen.

Yksikössä tehdään vuosittain tietosuoja- ja tietoturvakierto, jonka pohjalta arvioidaan riskejä ja onnistumisia. Tarvittaessa kerrataan ohjeita ja tehdään muita toimenpiteitä.

Tietoturvasuunnitelma
Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen 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
Lisätietoja henkilöstölle: Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Omaishoidon tuen yksikön työntekijöillä on pääsy ainoastaan omassa työtehtävässään tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Omaishoitajien ja sijaishoitajien toimeksiantosopimukset päivitetään ja käsitellään Oima-järjestelmässä. Oima-järjestelmän käyttöoikeudet avaa yksikön pääkäyttäjä.

Omaishoidon tuen työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä ja opiskelija on velvoitettu suorittamaan Pirhan tietosuoja- ja henkilötietojen käsittelyn koulutuksen verkossa Pirkanmaan hyvinvointialueen koulutusalusta Moodlessa.

Yksikössä on tehty 12/2025 tietosuoja- ja tietoturvakierto ja asiaa käsitelty yhdessä omais- ja perhehoidon sekä henkilökohtaisen avun kuukausipalaverissa.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

Ei koske omaishoidon tuen yksikköä.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä

Omaishoidon tuen yksikössä noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniaohjeistuksia. Esihenkilö vastaa, että yksikössä toimitaan annettujen ohjeistuksien mukaisesti ja työntekijät tietävät oikeat toimintatavat. Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieniahoitajat ovat asiantuntijoita ja konsultoitavissa tarvittaessa. Pirkanmaan hyvinvointialueen infektio- ja hygieniaohjeistukset ovat kaikkien työntekijöiden löydettävissä Pirhan verkkosivuilla.

Säännöllisestä siivouksesta yksikön toimipisteessä huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialueen siivouspalvelun tuottajat.

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

Riskienhallinnan tarkoituksena on mahdollistaa ja tukea organisaatiota sen toiminnassa. Riskienhallinnalla tarkoitetaan kaikkea riskien tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallintaan osallistuu kaikki työyhteisön jäsenet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon. Henkilökunnalla on laissa asetettu velvollisuus ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

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

Lisätietoja: Riskienhallinta – intra.pirha.fi

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 riskien näkökulmasta. 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).
Esihenkilöllä on myös vastuu myönteisen asenneympäristön luomisella turvallisuuskysymysten käsittelyä koskien. Esihenkilöiden tulee tietää heidän vastuullaan olevan toiminnan tapahtumista sekä siitä, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat keskeiset riskitekijät, jotka uhkaavat toimintaa. Asiakkaiden ja työntekijöiden antamat palautteet, työntekijöiden tekemät epäkohtailmoitukset, HaiPron asiakasturvallisuusilmoitukset, läheltä piti- tilanteet sekä asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut ovat keskeisiä tiedon lähteitä.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen
Omaishoidon tuen yksiköissä käytetään Granite- työn vaarojen arviointityökalua, sekä HaiPro-ohjelmaa. Työn vaarat päivitetään Graniteen yhdessä henkilöstön kanssa vähintään kerran vuodessa. Kukin työntekijä tekee HaiPro- ohjelmaan ilmoituksen tapahtuneista läheltä piti - tilanteista, turvallisuuspoikkeamista ja työtapaturmista.

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

Uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään osana omavalvontasuunnitelmaa riskien tunnistamiseen, ennakointiin, arviointiin ja ilmoitusten tekemiseen. Omavalvonta ja riskienhallinta ovat osa työyhteisön arjen toimintaa.

Omaishoidon tuen yksikössä tunnistettuja riskejä ovat mm.:

- Liian vähäinen henkilöstö esim. työntekijän pitkään kestäneen poissaolon johdosta.
- Osaavan sijaisen saaminen akuuttiin tilanteeseen. Jos yksikössä ei ole osaavaa ja riittävää määrää henkilöstöä, riskinä on, että omais- ja sijaishoitajien palkkioiden maksatus viivästyy. Tai maksaminen tehdään ilman asiatarkastusta, jolloin omais- ja sijaishoitajille voi aiheutua takaisinperintää virheellisesti maksetuista palkkioista. Jos vapaita ei pystytä kirjaamaan reaaliaikaisesti, Oima-järjestelmässä näkyy virheellinen määrä käytettävissä olevia vapaita. Toteutuessaan näistä aiheutuu henkilöstölle lisätyötä ja siten seuraavan aineiston käsittely saattaa edelleen viivästyä.
- Tietosuojan vaarantuminen. Toiminnassa turvataan asiakkaiden tietosuoja, mm. tunnistamalla henkilö puhelimessa ja chat-palvelussa vahvalla tunnistautumisella. Oima- ja PSOP- järjestelmät vaativat vahvan tunnistautumisen.

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

Omaishoidon tuen yksikössä esihenkilö seuraavaa ja käsittelee tehtyjä HaiPro-ilmoituksia. Esihenkilö käsittelee tapahtumia ja ilmoituksia säännöllisesti henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia. Vastuualuejohtaja vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäviksi. Nämä HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista. Riskienhallintaan kuuluu järjestelmällinen ja ennakoiva tapa tunnistaa, hallita ja analysoida toimintaan liittyviä uhkia sekä mahdollisuuksia. Riskienhallinnalla pyritään toiminnan jatkuvuuteen ja häiriöttömyyteen sekä turvallisuudesta huolehtimiseen.

Työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta huolehtiminen kuuluu työnantajan laajaan työterveyslakiin perustuvaan huolehtimisvelvollisuuteen. Velvollisuus sisältää työn

vaarojen ja haittojen eli työturvallisuusriskien arvioimisen. Johto ja esihenkilöt ovat vastuussa työturvallisuudesta. Työntekijöiden velvollisuus on puolestaan noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä.

Työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea, jos he ovat osallisina vakavaan vaaratapahtumaan. Lisäksi työntekijöille annetaan ohjeita siihen, miten asiakkaille ja/tai läheisille viestitään tapahtuneesta. Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeen mukaan, vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavissa työtapaturmissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaohjeita

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköissä on käytössä työturvallisuusriskien arvioimiseksi sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, jonka avulla käydään läpi riskiarvioita ja toimenpide-ehdotuksia henkilöstön kanssa. Tapahtuneet vaarailmoitukset käydään säännöllisesti läpi omaishoidon tuen yksikössä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä asiakasturvallisuuden riskien hallintaan Haipro-järjestelmä. Haipro-järjestelmän avulla voi ilmoittaa vaara- tai haittatapahtumasta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvissä tapahtumissa. HaiPro-ilmoitus täytetään myös läheltä piti-tilanteissa. Tilanteet käsitellään yleisellä tasolla tiimeissä, jotta niistä voitaisiin jatkossa oppia ja tilanteita ennaltaehkäistä. Esihenkilöt ohjeistavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Ilmoitusten avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Riskienhallinnan raportointi

Riskitilanteisiin liittyviä asioita käydään säännöllisesti läpi henkilöstöpalavereissa sekä asiakasohjauksen vastuualueen tasolla että palavereissa. Tällä tavoin varmistetaan henkilöstön riskienhallinnan osaaminen. Poikkeamista raportointi kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Poikkeamista kerätty tieto kootaan yhteen, jota vastuualueen johtotiimi sekä henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Vastaavien tilanteiden toistuminen ehkäistään korjaavilla toimenpiteillä. Korjaavia toimenpiteitä ovat esimerkiksi tapahtumien syiden selvittäminen ja uusien turvallisempien toimintatapojen kehittäminen. Esihenkilöinfoissa sekä henkilöstötilaisuuksissa sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimikohtaisesti, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla.

Osaamisen varmistaminen

Asiakasohjauksen vastuualueella turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään vastuuyksiköittäin, tiimeittäin ja tarpeen mukaan vastuualueen esihenkilöinfoissa. Asioita käsiteltäessä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti –tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa.

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.

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

Ikäihmisten ja vammaisten palvelulinjan valmiussuunnitelma on hyväksytty helmikuussa 2025. Valmiussuunnitelma on ylätasoinen häiriötilanteiden johtamisen suunnitelma. Valmiussuunnitelmaan on luotu yhteiset toimintamallit palvelulinjan sisällä häiriötilanteesta ilmoittamiseen, tilannekuvan muodostamiseen ja jakamiseen sekä kriisitilanteessa viestimiseen.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön esihenkilön/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 itsessään henkilöstön sitoutumista omavalvonnalliseen toimintaan saadessaan vaikuttamisen mahdollisuuden kokemuksen. Jos omavalvontasuunnitelmaa päivitetään ulkoisista tarpeista lähtien, omavalvontasuunnitelman muutokset käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen on osana uuden työntekijän perehdyttämissuunnitelmaa, jolla pyritään työ/virkasuhteen alusta alkaen henkilöstöä sitouttamaan omavalvontaan, sen tavoitteisiin ja tarkoitukseen. Omavalvontaan liittyviin eri osa-alueisiin kuten asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn tai tietosuojaan liittyen henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti, jotta henkilöstön osaaminen toimenpiteisiin on ajantasaista. 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

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

Omaishoidon yksikössä esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Havaittuihin epäkohtiin ja muutostarpeisiin kiinnitetään toiminnassa reaaliaikaisesti huomiota ja tarvittavat päivitykset tehdään suunnitelmaan vuosittain.

Omavalvonnan raportointi

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

Omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan sovittavilla indikaattoreille ja seurannassa havaitut puutteet korjataan. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava julkisessa tietoverkossa tai muulla julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä. asiakasohjauksen-omavalvontasuunnitelmien-raportti

Asiakasohjauksen vastuualueen omavalvontasuunnitelman seurannassa ja raportoinnissa on sovittu seurattavan seuraavia asioita

- Asiakkaan osallistuminen palvelutarpeen arviointiin
- Asiakas on asettanut oman tavoitteen hoidolle tai palvelulle
- Asiakasturvallisuuteen liittyvät HaiPro-ilmoitukset
- HaiPro-ilmoituksiin kirjattuja kehittämistoimenpiteitä

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 16.1.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Sirpa Hiltunen, palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Kaisa Taimi, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.