Pirkanmaan
hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut

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 9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 16
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 18
3.6 Henkilöstö 19
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 21
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 23
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 28
3.13 Infektioiden torjunta 29
4 Omavalvonnan riskienhallinta 30
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 31
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 32
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 33
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 34
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 34
5.1 Toimeenpano 35
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 35
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 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

Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Tarja Soukko p. 041 730 4203

Neuvolan palvelupäälliköt Anni Remahl 050 3004663, Johanna Vuoriaho p. 0444862177, johtava neuvolapsykologi Riitta Alalantela p. 040 8012501, johtava puheterapeutti Jussi Kuusisalo p. 040 8004635, apulaisylilääkäri Merja Hietanen p. 0503904750, ylilääkäri Tuire Sannisto lasten nuorten ja perheiden palvelut p. 0504689166

Vastuualueen hallinon osoite Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut, FM6-7, Biokatu 14, 33520 Tampere

Äitiys- ja lastenneuvolat - pirha.fi

Neuvolapsykologit - pirha.fi

Puheterapia - pirha.fi

Lapsen kehityksen tuki - pirha.fi

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

Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualue tarjoaa universaalit, lakisääteiset äitiys-, lasten- ja ehkäisyneuvolan palvelut, neuvolapsykologi-, perusterveydenhuollon puheterapia- sekä lasten neuropsykologipalvelut sekä nepsyasiantuntijoiden palveluita.

Pirkanmaan hyvinvointialueella 0–6-vuotiaita on vuoden 2024 tilastojen mukaan 32660 lasta, uusia raskauksia vuodessa n.4200–4500. Neuvolapalveluja on saatavilla jokaisen kunnan alueella. Pienemmillä paikkakunnilla palvelua tuotetaan osaviikkoisesti asiakasmäärään ja tarpeeseen suhteutettuna ns. liikkuvana palveluna. Neuvolapalvelut ovat pääsääntöisesti avoinna arkisin virka-aikana, tarpeen mukaan joustetaan vastaanottoajoista. Neuvolapsykologi ja puheterapia palveluja tuotetaan Pirkanmaan tasoisesti palvelutarve huomioiden.

Lasten nuorten ja perheiden palveluissa toteutetaan loppuvuodesta 2025 asiakaskysely laajennettujen aukiolojen tarpeesta hyvinvointialueen palveluissa.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Neuvolapalvelu on luonteeltaan lähipalvelu, joka toteutuu pääosin läsnävastaanottona. Puhelinpalvelu, etävastaanotot ja erilaiset sähköiset digipalvelut ovat osa neuvolapalveluiden kokonaisuutta. Neuvolachat palvelu vastaa asiakkaiden nopeisiin palvelutarvekysymyksiin. Digitaalisia palveluja kehitetään tarpeesta ja palveluja voidaan tarjota sekä digitaalisina että läsnäpalveluina esimerkkinä sähköinen perhevalmennus ja digitaalinen ehkäisy, joka aloittaa toimintana vuoden 2026 alusta.

Neuvolapalveluissa, äitiys- ja lastenneuvoloissa seurataan raskauden etenemistä aina synnytyksen jälkitarkastukseen saakka sekä seurataan ja tuetaan lapsen kehitystä, kasvua ja terveyttä koko perheen hyvinvointi huomioiden. Neuvolatarkastukset perustuvat valtioneuvoston asetuksen mukaisiin määräaikaisiin terveystarkastuksiin, joiden sisällöt perustuvat Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen ylläpitämään Neuko-tietokantaan, joka sisältää näyttöön perustuvaa tietoa, kansallisia ohjeistuksia ja

suosituksia. Määräaikaistarkastuksista osa ovat laajoja terveystarkastuksia, jotka toteutetaan yhteistyössä lääkärin ja terveydenhoitajan kanssa. Määräaikaistarkastusten lisäksi neuvolan asiakkaille tarjotaan yksilöllisen tarpeen mukaan lisäkäyntejä.

Lasta odottavalle perheelle tarjotaan keskimäärin 8–9-terveystarkastusta sekä mahdollisuuksien mukaan kotikäynti synnytyksen jälkeen. Digitaalinen perhevalmennus tavoittaa lasta odottavat perheet asuinkunnasta riippumatta. Lastenneuvolan terveystarkastukset painottuvat erityisesti vauva-aikaan, laajat terveystarkastukset toteutetaan 4 kuukauden, 18 kuukauden ja 4 vuoden iässä. Osa terveystarkastuksista voidaan järjestää ryhmämuotoisesti. Määräaikaistarkastusten sisällä toteutetaan kansallisen rokotusohjelman mukaiset rokotukset.

Neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluista merkittävä osa ostetaan sisäisenä ostopalveluna Avopalveluiden palvelulinjan Vastaanottopalveluista.

Ehkäisy ja seksuaaliterveyspalvelut sisältävät raskauden ja seksitautien ehkäisyn, seksuaali- ja lisääntymisterveyttä edistävän ja ihmissuhteita koskevan seksuaalikasvatuksen sekä hedelmällisyystietoisuuden lisäämisen tuen ja raskaudenkeskeytyksen hoitoprosessin yhdessä muiden alan toimijoiden kanssa.

Vastuualueen asiantuntijoilla (kuten puheterapeutit, lasten neuropsykologit) on tärkeä rooli lasten ja nuorten lääkinnällisen kuntoutuksen asiantuntijoina. Vastuualueen apulaisylilääkäri toimii alueellisen lasten ja nuorten lääkinnällisen kuntoutuksen työryhmän (etelä – länsi) puheenjohtajana.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on laadittu yhtenäinen neuvolan terveystarkastusten käyntirunko raskauden seurannasta aina 6 ikävuoteen saakka. Käyntirunko varmistaa yhtenäiset toimintakäytännöt Pirkanmaan hyvinvointialueella. Tiedot toimintatavoista käyntirunkoineen on viety ammattilaisten saataville yhteiseen Intraan.

Asiakkaille suunnatulla verkkosivustolla lasten nuorten ja perheiden palvelut osiosta löytyy monipuolista tietoutta lapsiperheille mm. Digiperhesivustosta. Sivustolta löytyy raskausajan tietoa mm odottajan hoitopolusta sekä muuta monipuolista tietoa raskaus, vauva-ajan ja leiki-ikäisten vanhempien tietotarpeisiin.

Alueellinen neuvolasuunnitelma kuvaa Pirkanmaalaisille perheille laajemmin neuvolan ja kehitystä tukevien palveluiden toiminta-ajatusta. Neuvolasuunnitelmasta asukkaat voivat katsoa, millaisia palveluja heille on tarjolla Pirkanmaan hyvinvointialueella.

Neuvolatoiminta tuotetaan pääosin omana toiminta. Muutamat Pirkanmaan kunnat, joiden sote- palvelut on kokonaisulkoistettu tai toteutetaan allianssimallilla, noudattavat samoja toimintaperiaatteita Pirkanmaan hyvinvointialueen neuvolapalveluiden kanssa.

Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueella noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminnassa painotetaan ennalta ehkäisyä, tuen tarpeen varhaista tunnistamista, perus- ja erityispalveluiden sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden yhteistoimintaa sekä moniammatillista ja -alaista yhteistyötä. Palvelut ovat osa Pirkanmaan perhekeskuksen palvelukokonaisuutta.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluiden yhteiset arvot ovat: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Pirhan strategian toisen kärkiteeman ”Yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut” mukaan palvelutoimintamme perustuu tarpeeseen, näyttöön ja tutkittuun tietoon. Rakennamme sujuvia ja oikea-aikaisia hoito- ja palveluketjuja, hyödynnämme monituottajuutta ja monikanavaisia palvelumalleja sekä panostamme ennaltaehkäisyyn ja hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen tiiviissä yhteistyössä kuntien ja järjestöjen kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Tarja Soukko, vastuualuejohtaja, tarja.soukko@pirha.fi p. 041 7304203

Anni Remahl, palvelupäällikkö, neuvolapalvelut etelä ja länsi, anni.remahl@pirha.fi, p. 050 3004663

Johanna Vuoriaho, palvelupäällikkö, neuvolapalvelut pohjoinen, johanna.vuoriaho@pirha.fi, p. 044 4862177

Merja L. Hietanen, apulaisylilääkäri, neuvola, kouluterveydenhuolto, merja.l.hietanen@pirha.fi, p. 050 3904750

Tuire Sannisto, ylilääkäri, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, tuire.sannisto@pirha.fi, p. 040 544 3601

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Tarja Soukko, vastuualuejohtaja, tarja.soukko@pirha.fi p. 041 7304203

Anni Remahl, palvelupäällikkö, neuvolapalvelut etelä ja länsi, anni.remahl@pirha.fi, p. 050 3004663

Johanna Vuoriaho, palvelupäällikkö, neuvolapalvelut pohjoinen, johanna.vuoriaho@pirha.fi, p. 044 4862177

Merja L. Hietanen, apulaisylilääkäri, neuvola, kouluterveydenhuolto, merja.l.hietanen@pirha.fi, p. 050 3904750

Tuire Sannisto, ylilääkäri, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, tuire.sannisto@pirha.fi, p. 040 544 3601

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. Neuvolat ja kehitystä tukevien palveluiden Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi).

Neuvoloiden ja kehitystä tukevien palveluiden omavalvontasuunnitelma, jota kaikki yksiköt noudattavat julkaistaan yllä olevilla verkkosivuilla.

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.

Palveluiden laadun lähtökohtana on palveluiden saatavuus. Vastuualueen palveluissa korostuu toisaalta palveluiden universaali saatavuus ja saavutettavuus (äitiys- ja lastenneuvolapalvelut) Terveydenhuoltolain (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®) ja valtioneuvoston asetuksen neuvolatoiminnasta, sekä toisaalta palveluiden kohdentaminen tarpeenmukaisesti ja oikea-aikaisesti lainsäädännön ohjaamalla tavalla. (esimerkiksi puheterapeutin, toimintaterapeutin, fysioterapeutin palvelut.)

Tilastotietoa palveluiden toteutumisesta perustuen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tehtyihin tilastomerkintöihin (asiakasmäärät, käyntimäärät ja muut suoritteet) saadaan paremmin vuodesta 2026 alkaen yhteisen Omni360-potilastietojärjestelmän käyttöönoton myötä, täältä tiedot nousevat Pirhan Tabu-raporteille, joista saadaan palvelumuodoittain ja ammattiryhmittäin keskeisimpiä tietoja johdon ja esihenkilöiden käyttöön. Tämä työ on kehitteillä neuvoloiden ja kehitystä tukevien palveluiden osalta. Pirhan terveydenhuollon palveluiden toteutumisen kokonaistilanteesta on saatavilla määrällistä tietoa myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) TEAviisari- ja Sotkanet-tietokannoista.

Palveluiden sisältöä ja laatua ohjaavat lainsäädäntö ja sen soveltamisohjeet, muut kansalliset ohjeistukset (kuten THL:n ylläpitämä NEUKO-tietokanta), Käypä hoito -suositukset, muut asiantuntijuuteen perustuvat ohjeistukset sekä hyvinvointialueen, palvelulinjojen tai palveluiden sisäiset yhteisesti sovitut toimintamallit. Koostettua tietoa

niin uusien työntekijöiden kuin kokeneiden ammattilaisten työn tueksi on viety Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden intrasivustolle. Vastuualueen omaa työtä koskevat ohjeistukset löytyvät Neuvolaoppaasta ja neuvolan päivitetystä käyntirungosta. Kehitteillä on myös uusi perehdytysjärjestelmä Intro, jonka sähköiseen järjestelmään saadaan kootuksi kaikki tarpeellinen perehdytettävä tieto uuden työntyöntekijä tueksi.

Pirhan palvelulupaukset ohjaavat niin ikään työtä hyvän laadun suuntaan.
Lasten, nuorten ja perheiden palvelulupaus on ytimekäs: ”Ajoissa - yhdessä - riittävän pitkään”. Lupaus korostaa palveluiden varhaista vaihetta, oikea-aikaisuutta, asiakkaan ja eri ammattilaisten/toimijoiden yhteistä tekemistä ja tarpeenmukaista palvelun kestoa. Strategiat ja toimintaohjelmat ovat päivittymässä vuoden 2026 aikana.
Vastuualueen oma keskeinen palvelutoimintaa ja sen laatua ohjaava asiakirja on alueellinen neuvolasuunnitelma:
https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirkanmaan_hyvinvointialueen_neuvolasuunnitelma

Asiakaspalautetta palvelujen laadusta voidaan antaa Pirhan verkkosivuilla olevan palaute sivuston kautta. Tämän lisäksi palautetta kerätään neuvolassa jaksopalautteen muodossa kotikäynnillä, jolloin pyydetään palautetta raskausajan käynneiltä, vauvavuoden palaute pyydetään 1-vuotiskäynnin jälkeen ja 6-vuotiskäynnin jälkeen palaute pyydetään leikki-ikäisten tarkastuksista.

Tiedolla johtamisen haasteista huolimatta vastuualueella seurataan käytettävissä olevin keinoin palveluiden laadun toteutumista niin saatavuuden, saavutettavuuden kuin palveluiden sisällönkin näkökulmasta. Neuvolan yhtenäistetty käyntirunko ohjaa yhdenvertaisen palvelun saatavuutta koko hyvinvointialueella. Yhtenäinen käyntirunko varmistaa sen, että kaikki asiakkaat saavat yhdenvertaisen peruspalvelun, asiakaslähtöisten tarpeenmukaisten käyntien ohella. Palaute kanava saadaan neuvolasta QR-koodin takaa.

Määrällisen laadun takeena henkilöstötasolla voidaan käyttää Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL) päivitettyjä henkilöstömitoitussuosituksia.

Kansalliset henkilöstömitoitukset äitiys ja lastenneuvoloissa THL suositusten mukaan:

- Lastenneuvolan terveydenhoitaja 320 lasta (kun vuosilomalle on sijainen)
- Lastenneuvolan lääkäri 2270 lasta (kun vuosilomalle on sijainen)
- Äitiysneuvolan terveydenhoitaja 76 raskaana olevaa (kun vuosiloman ajalle on sijainen)
- Äitiysneuvolan lääkäri 600 raskaana olevaa (kun vuosilomalle on sijainen)

Omien resurssilaskelmien sekä Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen (THL TEA-viisari) henkilötyövuosikyselyn mukaan voimavarat palveluntuottoon ovat suhteellisen kohdallaan terveydenhoitajatyön osalta.

Kansallisen suosituksen mukainen asiakasmäärään perustuva neuvolalääkärityön henkilötyövuosimäärä Pirhassa olisi 26,6 htv. Toteutunut henkilötyövuosimäärä viime vuosina on ollut noin 21,4 htv. Tästä noin 16 htv on tilattu omien lääkärien työpanoksen lisäksi sisäisellä tilauksella Vastaanottopalveluista. Vuodelle 2026 tehty tilaus on kustannusten tason nousun takia aiempaa pienempi, noin 13,5 htv. Vaje suhteessa kansalliseen henkilöstömitoitussuositukseen on noin 7,7 htv. Tilanne edellyttää mikä edellyttää toiminnan suunnitelmallista tehostamista ja tehtyjen toimien seurantaa palveluiden laadun ja henkilöstön hyvinvoinnin näkökulmasta.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Asiakas- ja potilasturvallisuuden ja palveluiden laadun johtaminen on osa vastuualueen johtamisen kokonaisuutta, joka perustuu palvelulinjan ja vastuualueen johtajien, päälliköiden ja esihenkilöiden muodostamaan linjajohdon rakenteeseen ja vastuisiin, määriteltyihin tehtäväkuviin ja Pirhan yleisiin johtamisen ja esihenkilötyön periaatteisiin. Lääketieteellinen vastuu toiminnasta on vastuualueen apulaisylilääkärillä sekä Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan ylilääkärillä.

Tilannekuvaa vastuualueen palveluiden laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta ylläpidetään jatkuvasti vastuualueen johtotiimissä, joka kokoontuu viikoittain vastuualuejohtajan johdolla. Johtotiimiin kuuluvat lisäksi palvelupäälliköt ja apulaisylilääkäri(t). Myös ylilääkärillä on osallistumisoikeus.

Tilannekuva muodostuu linjajohtamisen rakenteista tai ne nousevat henkilöstön ja esihenkilöiden antamasta vapaamuotoisesta palautteesta, eri tavoin kerättävästä suorasta asiakaspalautteesta, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista (Haipro-järjestelmä), muistutuksista, kanteluista, potilasturvallisuus- ja epäkohtailmoituksista ja myös muista Pirhan yksiköistä, kunnilta (erityisesti sivistyspalvelut) ja muilta yhteistyötahoilta saadusta palautteesta.

Myös talouden, hoitoon pääsyn (perusterveydenhuollon kiireettömän hoidon hoitotakuu) ja esimerkiksi henkilöstövuokrauksen ja lääkevalmisteiden kulutuksen seurannassa Tabu-raportit antavat ajantasaista tietoa johtamisen tueksi. Henkilöstön tilanteesta saadaan tietoja HRM-raporteilta sekä erilaisista henkilöstön työhyvinvointia ja -viihtyvyyttä kuvaavista, säännöllisesti toistettavista kyselyistä ja suositteluindekseistä (eNPS).

Vastuualueen johto seuraa palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa ennakoivasti ja ajankohtaisesti reagoiden tarvittavin muutoksin ja kehittämistoimenpitein. Palveluiden jatkuva arviointi ja kehittäminen ovat vastuualuejohdon keskeisiä tehtäviä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on myös osa jokaisen työntekijän tehtävää, mikä huomioidaan perehdyttämisessä ja henkilöstön jatkuvan täydennyskoulutuksen suunnittelussa. Vastuualueen henkilöstö koostuu korkeasti koulutetuista terveydenhuollon ammattilaisista ja palveluiden laadun johtaminen on siten asiantuntijoiden ja heidän työnsä johtamista. Tätä tukee Pirhan valmentavan johtamisen ohjelma, jonka kaikki esihenkilöt suorittavat. Lisäksi esihenkilöille kuuluu erilaiset työhyvinvointia, ikäjohtamista sekä turvallisuutta parantavat ja tukevat sisäiset koulutukset, joita tuotetaan sisäisenä palveluna Pirhalaisten esihenkilöiden käyttöön. Käytyjä koulutuksia seurataan tiimitasolla.

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.

Vastuualueella palveluiden järjestämistä ohjaavat potilaslain säädökset ja periaatteet sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänellä on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaalle annetaan tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Potilas saa myös tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. (Potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi)).

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan käytettävissä olevien henkilöstövoimavarojen mahdollisimman oikeudenmukaisella hyödyntämisellä koko hyvinvointialueella, digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisellä ja palveluiden jatkuvalla kehittämisellä. Vajetilanteissa järjestetään esimerkiksi mahdollisuus muiden ammattilaisten konsultaatioihin tai etäpalveluihin. Neuvolapalveluissa turvataan matalan kynnyksen yhteydenottomahdollisuus neuvolachatin avulla.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus omassa asiassaan palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen huomioidaan kaikissa asiakas- ja potilaskontakteissa. Universaalipalveluissakin painopistettä ollaan siirtämässä yhä vahvemmin asiakkaan ajankohtaisten tarpeiden tunnistamiseen ja palvelun suuntaamisen tämän mukaisesti. Asiakkaan asiallinen kohtelu on peruslähtökohta, jotta keskeisesti vuorovaikutukseen ja hyvään kohtaamiseen perustuvissa palveluissa syntyy vaikuttavuutta. Asiakkaan arvostava kohtaaminen on

osa vastuualueen kaikkien ammattilaisten peruskoulutusta ja pääsääntöisesti toteutuu palveluissa hyvin. Todettuihin poikkeamiin puututaan esihenkilötyön keinoin poikkeamien taustat selvittäen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojaan käytetään. Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö (stm.fi). OmaKanta-palvelu on laajasti asiakkaiden käytössä ja mahdollistaa tietyin rajauksin myös huoltajalle hänen alaikäisen huollettavansa potilasasiakirjojen tarkastelun. Tämän lisäksi vastuualue vastaanottaa tietopyyntöjä (potilasasiakirjojen tarkastuspyyntö, asianosaisen tiedonsaantipyyntö) myös niiden terveydenhuollon asiakirjojen osalta, jotka eivät ole asiakkaan tarkasteltavissa OmaKannassa. Näihin pyritään reagoimaan ohjeistettujen määräaikojen puitteissa.

Asiakkaan ja potilaan informoinnissa hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista nojaudutaan yleisellä tasolla Pirhan yhteisiin ohjeisiin ja viestintään (Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi). Tarvittaessa asiakasta/potilasta neuvotaan henkilökohtaisesti ja ohjataan olemaan esimerkiksi yhteydessä potilasasiavastaavaan (Potilasasiavastaava - pirha.fi) tai palvelun vastuutahoon.

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

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
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

Ensisijaisesti vastuualuejohtaja huolehtii siitä, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Vastuualuejohtaja vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin oman vastuualueensa osalta. Kuitenkin vastuuyksikön päällikkö voi vastata muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta. Palvelulinjan ylilääkäri vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annettuihin muistutuksiin, jotka koskevat lääketieteellisiä tai potilaan hoitoon liittyviä asioita sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisiin muistutuksiin koskien useampaa Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveydenhuollon vastuualuetta sisällöstä riippumatta. (Sote-palvelujen toimintasääntö (pirha.fi))

Jos muistutuksen kohteena on vastuualueen työtä neuvola tekevän Vastaanottopalveluiden lääkärin lääketieteellinen/palveluprosessiin liittyvä toiminta, vastaus laaditaan Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa (ylilääkäri). Jos muistutus kohdistuu asiakaan/potilaan kohteluun, muistutukseen vastataan Vastaanottopalveluissa, jossa on esihenkilövastuu.

Jos kyseessä on useampaa palvelulinjaa koskeva terveydenhuollon muistutus, vastauksen laatii vastaava johtajaylilääkäri.

Jos muistutuksen/kantelun on tehnyt joku muu kuin asianosainen, on selvitettävä, voidaanko vastaus antaa tekijälle vaarantamatta asianomaisen tietosuojaa. Huoltajuus varmistetaan ainakin tilanteissa, joissa siitä syntyy epäily. Jos muistutuksen tekijä on alaikäisen huoltaja ja asia koskee ko. alaikäistä, on selvitettävä alaikäisen päätöksentekokykyisyys ja varmistettava, mikäli päätöksentekokykyisyys ko. asiassa

todetaan, hyväksyykö hän asiansa selvittämisen (potilaskertomustietojen käsittely ym.) ja vastauksen toimittamisen huoltajalle. Mikäli ilmoituksen tekijällä ei ole oikeutta hoitaa asiaa, muistutusvastaus osoitetaan asianosaiselle, joka voi sitten halutessaan näyttää vastuksen muistutuksen tekijälle.

Muistutukseen vastaaja pyytää muistutukseen liittyviltä henkilöiltä selvitykset ja koostaa näiden pohjalta oman vastauksensa Pirre-asianhallintajärjestelmään, jonne viedään liitteeksi myös asianosaisten antavat selvitykset. Vastauksen laatimisessa hyödynnetään Pirhan muistutusvastauksen mallipohjaa. Hyvä muistutusvastaus sisältää tiiviin kuvauksen tapahtuneesta aikajärjestyksessä, vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin, tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty, arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin.

Vastauksessa voi olla myös arvion siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle ja siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu. Vastauksessa myös pahoitellaan ja tai pyydetään anteeksi tapahtunutta - mikäli virhettä ei todeta tapahtuneeksi, pahoitellaan kuitenkin asiakkaalle muodostunutta kielteistä kokemusta palvelusta.

Vastaus lähetetään asiakkaalle/potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Allekirjoitettu vastaus muistutukseen lähetetään asiakkaalle Pirre-asianhallintajärjestelmässä Suomi.fi -palvelussa. Muistutuksen aihe huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen mukaan.

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.

Vastuualueen palautekäytännöt: ks. 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön määrä vaihtelee vuoden aikana. Tällä hetkellä 5.12.2025 neuvoloissa ja kehitystä tukevissa palveluissa Hr -työpöytätiedon mukaan työskentelee 280 ammattilaista, joista 240 on vakituisia. Lisäksi sisäisenä ostona ostetaan Vastaanottopalveluista lääkärityövoimaa. Vastuualueen henkilöstö koostuu pääosin terveydenhoitajista. Vastuualueella on myös lääkäreitä, neuvolapsykologeja, lasteneuropsykologeja, puheterapeutteja ja muutamia muita asiantuntijoita kuten nepsytyön erikoisosaajia. Vuokratyövoimaa ja ostopalveluita ei juurikaan käytetä.

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.

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki, Ammattioikeudet | Valvira). Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Esihenkilö varmistaa hakijoiden koulutustaustan (alkuperäiset tutkintotodistukset, JulkiTerhikki), kielitaidon riittävyyden ja työkokemuksen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

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

Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin ja työntekijä toimii tehtävässä, jossa asiakkaina on alaikäisiä ilman huoltajan läsnäoloa. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Pirhassa henkilöstösihteereille toimitetaan otteen myöntämis- ja tarkastuspäivämäärä, jotka kirjataan työntekijän tietoihin.

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. Vastuualueella on laadinnassa Intro-perehdytysohjelmat terveydenhoitajille ja lääkäreille.

Lisätietoja henkilöstölle: Perehdytys

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.

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan laadittaessa vuosittaista henkilöstösuunnitelmaa, jossa yhteydessä huomioidaan eläköitymiset ja muu pidemmät poissaolot. Talousarvion mahdollistamat henkilöstövoimavarat pyritään suuntaamaan mahdollisimman oikeudenmukaisesti koko Pirhan alueella huomioiden mahdolliset paikalliset erityistarpeet. Henkilöstövoimavarojen suunnittelua ohjaavat suositustasoiset ja sitovat henkilöstömitoitukset.

Rekrytointihaasteellisten ammattiryhmien (terveyskeskuslääkärit, psykologit, puheterapeutit) rekrytointia kehitetään jatkuvasti. Lääkärirekrytoinnin edistämistä tehdään jatkossa entistä tiiviimmässä yhteistyössä muiden perusterveydenhuollon palveluita tarjoavien palvelulinjojen kanssa. Haasteellisimmissa tilanteissa käytetään myös Pirhan kilpailuttamia henkilöstövuokrauspalveluita, joille ei kuitenkaan ole erillistä talousarviovarausta. Pirhassa on pyrkimyksenä vähentää henkilöstövuokrauksen ja muiden ostopalveluiden käyttötarpeet minimiin omaa tuotantoa vahvistamalla.

Henkilöstön riittävyyttä vastuualueella seurataan säännöllisesti suhteessa asiakasmäärin ja niiden alueellisiin muutoksiin ja erityistarpeisiin sekä kansallisiin henkilöstömitoitussuosituksiin (ks. myös 3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset).

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia pyritään palkkaamaan pitkiin poissaoloihin ja palkattomiin vapaisiin henkilöstöbudjetin puitteissa. Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste, esimerkiksi sijaisuus. Henkilö voidaan ottaa määräaikaiseen palvelussuhteeseen enintään siksi ajaksi, kun hyväksyttävä määräaikaisuuden peruste on olemassa. Sijainen voidaan ottaa viranhaltijan/työntekijän poissaolon ajaksi. Määräaikaisuuden peruste on mainittava ottamispäätöksessä ja työsopimuksessa.

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.

Terveydenhuoltolaissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveydenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan rakenne yhteisine johtoryhmineen ja muine toiminta- ja kehittämisrakenteineen tukee monialaisen työn kehittymistä ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien muodostamista. Perusterveydenhuollon sisällä on edelleen paljon työnjaollista ja yhteistoiminnallista kehittämistarvetta, erityisesti Vastaanottopalveluiden avosairaanhoitotyön sekä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden kesken.

Erikoissairaanhoidon ja perusterveydenhuollon yhteistyö on tiivistynyt hyvinvointialueella ja yhteisiä hoitopolkuja on rakennettu parantamaan ja sujuvoittamaan palveluja. Neuvola ja kehitystä tukevat palvelut tekevät tiivistä yhteistyötä mm. lastenpsykiatrian, lastentautien sekä synnytys- ja naistentautien vastuualueiden kanssa.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa keskeinen monialaiseen työhön liittyvä käsite on perhekeskus. Perhekeskuksella tarkoitetaan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden

ja toimijoiden verkostoa. Verkostoon kuuluvat Pirkanmaan hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen, uskonnollisten yhteisöjen sekä Kelan palvelut ja toiminnot. Verkostoa johdetaan ja koordinoidaan kokonaisuutena, lapsi- ja perhelähtöisesti

Pirhassa on kehitetty monialaiselle työlle kaikille toimijoille yhteinen monialaisen työn muoto, Minun tiimini -toimintamalli (Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi). Kyseessä on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. Tätä tukee yhdessä sovitut alueelliset rakenteet, kuten aikataulut, viestinnän kanavat ja lähijohtaminen.

Neuvolapalveluissa keskeinen yhteistyötaho sote-palveluiden ulkopuolella on kuntien ja muiden toimijoiden järjestämä varhaiskasvatus, joiden kanssa pidetään yhteisiä eri toimijatasoisia palavereja. Myös tiedonsiirtokaavake on saatu valmiiksi asiakkaiden, varhaiskasvatuksen ja terveydenhuollon välille. Neuvola toimii tiedonvälityksessä yhteistyötahona ja koordinoijana.

Lisätietoja henkilöstölle: Monialainen yhteistyö

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Tilojen tulee palvella asiakastyön tarpeita: riittävät tilat asiakkaille ja heidän perheilleen (tarvittaessa laajempi verkosto), tutkimusvälineistölle ja tarvittavalle kalustolle, suotuisa ympäristö hyvän vuorovaikutuksen mahdollistumiseksi läsnä- ja etävastaanotoilla, tietosuojan toteutuminen (esimerkiksi äänieristys), tartuntatautien riskien välttäminen ja asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistaminen. Tilojen käytössä ja suunnittelussa huomioidaan joustavan yhteiskäytön periaatteet. Etätyömahdollisuuksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen etätyöohjeistuksen periaatteiden mukaisesti.

Vastaanottohuoneisiin/ tietokoneisiin on asennettu hälytinjärjestelmät. Tarvittaessa käytettävissä on vartijan palvelut. Osassa toimipisteissä virastomestarit ja/tai vartija ovat paikalla palveluaikoina. Palveluita voidaan järjestää myös iltaisin, mikä tulee turvallisuusjärjestelyissä huomioida.

Toimipisteissä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työntekijöiden tietää, kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa. Henkilökunta käyttää Pirhan tiloissa liikkuessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesihenkilölle. Työpaikkaselvitysten aikataulu ja toteutus suunnitellaan yhdessä työterveyshuollon (Pirte) edustajien kanssa.

Työturvallisuusriskien arviointi tehdään Pirhassa kaikkiin toimipisteisiin Granite-järjestelmässä (Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.fi) ja ohjeistuksen mukaisesti ne päivitetään kahdesti vuodessa. Esihenkilön ja johdon vastuulla on reagoida selvityksissä ilmeneviin puutteisiin. Selvitys kattaa toimitiloihin ja välineisiin liittyvät riskit.

Lisätietoja: Kiinteistö- ja ympäristöturvallisuusohjeet - intra.pirha.fi

Lääkinnälliset laitteet

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinnällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

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

Säteilyn käytön turvallisuus

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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.

Työntekijät on ohjeistettu ilmoittamaan järjestelmän poikkeamista esihenkilölle tai Istekin käyttötukeen.

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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

Vastuualueella huolehditaan asiakas- ja potilastietojen käsittelystä hyvinvointialueen yhteisten määräysten, ohjeiden ja toimintaperiaatteiden sekä palvelukohtaisten ohjeistusten mukaisesti. Johtamisessa, esihenkilötyössä ja asiakastyössä huomioidaan mm. Pirhan tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka, tietoturvasuunnitelma ja tietoturvaohjeet. Poikkeamatilanteissa toimitaan yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Pirhan yleisiä ohjeita täydentävin osin) vastaa viime kädessä vastuualuejohtaja. Ylilääkäri osallistuu tarvittaessa terveydenhuollon kirjaamis- ja tilastointiohjeiden laatimiseen ja toimii palvelulinjan potilastietojärjestelmien käyttöä tukevan työryhmän vastuuhenkilönä. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri, Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen sekä Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut -vastuualueen vastuualuejohtajat sekä opiskeluhuollon läntisen alueen palvelupäällikkö ovat mukana Lanupen edustajina myös Pirha-tasoisessa perusterveydenhuollon kirjaamistyöryhmässä.

Esihenkilöt varmistavat, että työntekijät suorittavat tietoturva- ja asiakas-/potilastietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset ohjeistetulla tavalla ja ovat muutoinkin tietoisia ohjeistuksista ja toimintaperiaatteista, jotka huomioidaan myös uuden työntekijän perehdytyksessä. On keskeisen tärkeää varmistaa, että uudella työntekijällä on riittävä osaaminen potilas-/asiakastietojärjestelmän käyttöön ja että hän on tietoinen, mistä pulmatilanteista on saatavissa apua niin järjestelmän käytön ongelmissa kuin tilastoinnin ja kirjaamisen kysymyksissä.

Työntekijät sitoutuvat noudattamaan laadittua ohjeistuksia ja ilmoittamaan epäselvyyksistä ja poikkeamista. Palvelukohtaiset tilastointi- ja kirjaamisohjeet löytyvät Neuvolaoppaasta.

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. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden lääkehoitosuunnitelmassa (Lasten, nuorten ja perheiden palvelut - intra.pirha.fi) kuvataan palvelulinjan vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Siten jokaiselle neuvolayksikölle on laadittu oma lääkehoitosuunnitelma yhteiseen mallipohjaan perustuen. Yksikkökohtaiset tiedot lisätään suunnitelmiin tarvittavalla tavalla. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Neuvoloiden toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy neuvolapalveluista vastaava apulaisylilääkäri.

Vastuualueella lääkehoitoa toteuttavat vain lääkehoitoon koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt (terveydenhoitajat, lääkärit) yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Esihenkilöiden vastuulla on seurata yksikössä toteutettavan toiminnan laatua ja sovittujen toimintatapojen toteutumista. Lääkehoidon poikkeamia seurataan muun muassa Haipro-ilmoitusten avulla vastuualue-, toimipiste- ja lähijohtamisaluetasolla.

Esihenkilöt ovat myös vastuussa siitä, että jokaisen lääkehoitoa toteuttavan ammattiryhmän osaaminen on työtehtävien edellyttämällä tasolla. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain, jos siihen on saanut koulutuksen, perehdytyksen ja osaaminen on varmistettu. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan ja sitoutuu noudattamaan lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmia hyödynnetään uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Jokaisen lääkehoitoa toteuttavan työntekijän on tunnettava oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelma.

Lääkehoidon kehittämisestä palvelulinjalla kokonaisuutena vastaa linjan Turvallinen lääkehoito -työryhmä, jonka puheenjohtajana toimii ylilääkäri. Työryhmässä on edustus kaikista niistä palveluista, joissa osallistutaan asiakkaiden/potilaiden lääkehoidon toteuttamiseen. Työryhmässä on mukana myös linjalle nimetty lääketurvallisuuskoordinaattori sairaala-apteekista. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri ja Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen vastuualuejohtaja ovat mukana Lanupen edustajina myös Pirha-tasoisessa Turvallinen lääkehoito -työryhmässä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: Lääkitysturvallisuus

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

Henkilöstöä rekrytoitaessa vastuualueella huomioidaan Pirhan HR-ohjeiden mukaisesti Tartuntatautilain 48 ja 55 pykälien mukaiset toimintamallit. Työskentelyyn sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja.

Työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan ja imeväisikäisiä hoitavilla hinkuyskää vastaan (äitiys- ja lastenneuvola, kehitystä tukevat palvelut soveltuvin osin).

Työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia, jos on perusteltu syy epäillä työntekijän sairastavan hengityselinten tuberkuloosia ja työntekijä on sellaisissa tehtävissä, joissa hengityselinten tuberkuloosin leviämisen seuraukset ovat tavanomaista vakavammat.

Edellä mainittuja säädöksiä sovelletaan kaikissa vastuualueen asiakas- ja potilastyön tehtävissä.

Pirhassa tehdään aktiivisesti ja monipuolisesti tartuntatautien torjuntatyötä ja henkilöstön työn tueksi on laadittu yhteiset ohjeistukset. Näitä sovelletaan vastuualueen palveluissa työtehtävien mukaisesti.

Hygieniaohjeiden noudattamista seurataan osana palveluiden kokonaisjohtamista esimerkiksi seuraamalla käsihuuhteiden kulutusta ja muita raportoitavia tietoja sekä asiakas- ja työntekijäpalautteen avulla.

Yksi vastuualueen keskeisistä tehtävistä on kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen neuvolapalveluiden asiakkaille osana kansallista infektioiden torjuntaa. Rokotustoimintaa tuetaan tarvittavalla koulutustoiminnalla ja Pirhan rokotustyöryhmän tuella. Työryhmässä on myös neuvolapalveluiden edustus.

Koko palvelulinjan tartuntataudeista vastaavana lääkärinä toimii neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri ja hänen varahenkilönään palvelulinjan ylilääkäri.

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

Vastuualuejohtaja vastaa vastuualueensa riskienhallinnan kokonaisuudesta osana palvelun kokonaisjohtamista. Riskienhallintaan osallistuvat kuitenkin kaikki palvelupäälliköt, esihenkilöt ja työntekijät omalta osaltaan jokapäiväisessä työssään. Turvallisuuskulttuuri on koko vastuualueen yhteinen asia.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinta on järjestelmällistä ja hyväksi tunnettuihin menetelmiin pohjautuvaa organisaation johtamisen sekä ohjaamisen tukemista. Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarvittaessa hallitsemaan erilaisia organisaation tavoitteisiin sekä toimintaan kohdistuvia riskejä ja uhkia, jotta organisaatio onnistuu toiminnassaan ja saavuttaa asettamansa tavoitteet.

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 kehittä toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Riskienarviointia toteutetaan vastuualueella Pirhan yhteisten toimintamallien mukaisesti. Haipro-ilmoitusjärjestelmän avulla kartoitetaan jatkuvasti niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin kohdistuvia riskitilanteita. Kehittämistoimet suunnataan erityisesti vakaviin ja usein toistuviin riskeihin.

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

Vastuualueen palveluyksiköissä käydään vaaratapahtuma tilanteet heti niiden ilmaannuttua läpi asianomaisten kanssa ja kartoitetaan toimenpiteet ja toteutetaan korjaukset tarvittaessa. Seuraavassa mahdollisessa osastokokouksessa asia

informoidaan myös muille yksikön työntekijöille parannusehdotuksineen, mikäli sellainen on tarpeen. Mikäli samantyyppinen poikkeama toistuu, tarkastellaan toimintamalleja ja viedään ne tarvittaessa ylemmälle taholle ratkaistaviksi, mikäli asia ei ratkea yksikössä. Mikä poikkeama on sellainen, joka voisi tapahtua todennäköisesti myös muissa toimintayksiköissä, viedään asia tiedoksi ylemmälle tasolle, jotta se voidaan viedä tiedoksi myös muille yksiköille. Työntekijät saavat tarvittaessa tukea tilanteen vaatimalla tavalla joko työnohjauksen, työterveyden, kriisiryhmän kautta. Mikäli asiakkaalle on tapahtunut haittaa ja se ei ole tilanteessa heti tullut selväksi, otetaan asiakkaaseen yhteys tapahtuman selvittämiseksi ja heille kerrotaan toimintamahdollisuuksista tapauskohtaisesti. Vastuualueella HaiPro tapahtumien yhteenveto käsitellään kaksi kertaa vuodessa johtotiimissä. Omavalvontaraportti jaetaan tiedoksi myös esihenkilöille. Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset tukevat osaltaan riskienhallintaa, ja nämä huomioiden vastuualueella asianmukaisella tavalla.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinta sisällytetään vastuualueella osaksi kokonaisjohtamista kaikilla esihenkilö- ja johtamistyön tasoilla. Siten riskienhallintaa ei nähdä erillisenä toimintona vaan osana kaikkien työntekijöiden arkea.

Riskienhallinnan raportointi

Riskienhallinnan toimivuutta voidaan seurata esimerkiksi Haipro-raporttien säännöllisen käsittelyn avulla, kuten arvioimalla, onko ilmoitusten määrä oikeassa suhteessa jo tiedossa oleviin riskeihin (ilmoitetaanko esimerkiksi väkivallan uhan tilanteet kattavasti).

Osaamisen varmistaminen

Riksien hallintaan liittyvät osaamistarpeet huomioidaan uuden henkilöstön perehdyttämisessä ja henkilöstön täydennyskoulutustarpeita arvioitaessa.

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.

Vastuualueelle tuotetaan palveluja Pohjois-Pirkanmaan ulkoistuskuntien toteuttamana. Vaatimukset omavalvontaan, turvallisuuteen ja riskienhallintaan ovat samat kuin vastuualueen omissa palveluissa ja näistä raportoidaan ohjausryhmälle säännöllisesti.

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

Vastuualuejohtaja vastaa vastuualueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden valmiussuunnitelman laatiminen on laadittu osana laajempaa hyvinvointialueen valmiussuunnittelun/-suunnitelman kokonaisuuta.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman valmistumisesta ja päivittämisestä tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelma käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään jatkossa osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Intrassa

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.

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

Vastuualueen johtotiimi, esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään yksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omavalvonnan raportointi

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

Neuvolan ja kehitystä tukevien palveluiden omavalvonnan raportti julkaistaan edellä mainitulla tavalla.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 5.12.2025

Palveluyksikön vastuuhenkilö

Tarja Soukko vastuualuejohtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Titta Pelttari palvelulinjajohtaja