

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	3
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	7
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	9
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	13
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4	Muistutusten käsittely.....	16
3.5	Henkilöstö	18
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	22
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.8	Toimitilat ja välineet	24
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	27
3.11	Infektioiden torjunta.....	29
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	30
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	31
4	Omavalvonnan riskien hallinta.....	32
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 32	
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 33	
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	35
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	35
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	36
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	36
5.1	Toimeenpano	36
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	36
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	38

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs) Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@pirha.fi</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualue</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Vastuualuejohtaja: Tarja Soukko, puh. 041 7304203</p> <p>Palvelupäälliköt Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut:</p> <p>Anni Remahl, neuvolapalvelut etelä ja länsi, puh. 050 3004663</p> <p>Johanna Vuoriaho, neuvolapalvelut pohjoinen, puh. 044 4862177</p> <p>Merja Värri, kehitystä tukevat palvelut, puh. 040 8063843</p> <p>Apulaisylilääkärit:</p> <p>Merja L. Hietanen, neuvola, kouluterveydenhuolto, lastenlääkärityö, puh. 050 3904750</p> <p>Ylilääkäri:</p> <p>Tuire Sannisto, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, 050 468 9166</p> <p>Vastuualueen hallinnon osoite: Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut Naulakatu 2 (Tietotalo), 33100 Tampere</p> <p>Toimipisteet/Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut:</p> <p>Äitiys- ja lastenneuvolat - pirha.fi</p> <p>Neurolapsykologit - pirha.fi</p> <p>Puheterapia - pirha.fi</p> <p>Lapsen kehityksen tuki - pirha.fi</p>

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Neurolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualue tarjoaa lakisääteiset äitiys-, lasten-, ja ehkäisyneuvolan palvelut, neuvolapsykologi-, perusterveydenhuollon puheterapia- sekä lasten neuropsykologipalvelut sekä perustasoa tukevia lastenlääkäri- sekä neopsyasiantuntijoiden palveluita.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Neurolat ja kehitystä tukevat palvelut:

Pirkanmaan hyvinvointialueella 0–6-vuotiaita on vuoden 2023 tilastojen mukaan 31981 lasta, uusia raskauksia on vuosittain 4200 raskaana olevan verran.

Neurolapalveluja on saatavilla 53 eri toimipisteessä Pirkanmaan hyvinvointialueella (15 neurolaa eteläisellä, 14 läntisellä ja 24 pohjoisella alueella). Pirkanmaan palveluverkkoselvitys on meneillään ja vuoden 2024 aikana palveluverkkoon saattaa tulla muutoksia. Neurolapalvelut ovat pääsääntöisesti avoinna arkisin virka-aikana, tarpeen mukaan joustetaan vastaanottoajoista. Laajennettujen aukioloaikojen pilotti on meneillään. Pienemmillä paikkakunnilla palvelua tuotetaan osaviikkoisesti asiakasmäärään ja tarpeeseen suhteutettuna ns. liikkuvana palveluna. Neurolapalvelu on luonteeltaan lähipalvelu, joka toteutuu pääosin läsnävastaanottona. Puhelinpalvelu, etävastaanotot ja erilaiset sähköiset digipalvelut ovat osa neurolapalveluiden kokonaisuutta. Neurolachat palvelu asiakkaiden nopeisiin palvelutarvekysymyksiin on lisääntynyt ja asiakkaiden antamat arviot palvelusta ovat hyvät.

Neurolapalveluissa, äitiys- ja lastenneuvoloissa seurataan raskauden etenemistä aina synnytyksen jälkitarkastukseen saakka sekä seurataan ja tuetaan lapsen kehitystä, kasvua ja terveyttä koko perheen hyvinvointi huomioiden. Neurolatarkastukset perustuvat valtioneuvoston asetuksen mukaisiin määräaikaisiin terveystarkastuksiin, joiden sisällöt perustuvat Terveiden 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.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueelle on saatu yhtenäinen neuvolan käyntirunko raskauden seurannasta aina 1,5 ikävuoteen saakka. Leikki-ikäisten käyntirunko valmistuu syksyn 2024 aikana. 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 raskausajan tietoa mm odottajan hoitopolusta sekä muuta monipuolista tietoa raskaus, vauva-ajan ja leiki-ikäisten vanhempien tietotarpeisiin.

Neuvola tekee monialaista työtä muiden ammattilaisten kanssa perheen hyvinvoinnin edistämiseksi. Neuvolapalveluihin kuuluu kiinteänä osana niihin integroidut kehitystä tukevat palvelut kuten neuvolapsykologit, lastenneuropsykologit, lasten puheterapeutit, peruspalveluita tukeva lääkäri työ sekä Nepsy-tukitiimi. Kehitystä tukeviin palveluihin voidaan lapsi ja perhe ohjata lapsen kasvuun, kehitykseen, vanhemmuuteen, lapsen oireisiin ja sairauksiin liittyvissä ongelmissa.

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

Vastuualueen asiantuntijoilla (kuten puheterapeutit, lasten neuropsykologit) on tärkeä rooli lasten ja nuorten lääkinällisen kuntoutuksen asiantuntijoina. Vastuualueen lastentautein erikoislääkärit toimiva alueellisen lasten ja nuorten lääkinällisen kuntoutuksen työryhmien puheenjohtajina.

Eteläiseen ja läntiseen lähijohtamisalueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Akaa, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski ja Vesilahti, Hämeenkyrö, Ikaalinen,

Kihniö, Nokia, Parkano, Punkalaidun, Sastamala ja Ylöjärvi. Parkano- Kihniö alueelle palvelut tuottaa Pihlajalinna Kolmostien terveys

Pohjoiseen lähijohtamisalueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat. Juupajoki, Mänttä-Vilppula alueelle palvelut tuottavat Pihlajalinnan Mäntänvuoren Terveys. Virrat suunnalla palvelun tuottaa Hyvinvointialueen tytäryhtiö Keiturin Sote.

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

Tarvittaessa palvelua ostetaan sovitusti hankintasopimuksessa hyväksytyiltä tuottajilta.

- neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluita hankitaan tarvittaessa Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstövuorauksen hankintasopimuksen puitteissa

Muut palveluita täydentävät hankinnat:

- Perhepolku-verkkokurssi (palveluntuottaja) on käytettävissä kaikenikäisten lasten ja nuorten vanhempien vanhemmuuden tukena: [Perhepolku-verkkokurssi vanhemmille - Perhepolku®](#)

Palveluita ohjaavista toimintaperiaatteista

Neurolat 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

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27 § edellyttää palveluntuottajan valvovan oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma.

Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittäisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastualueen omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttamisesta vastaava taho

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 Värri, palvelupäällikkö, kehitystä tukevat palvelut, merja.varri@pirha.fi p. 040 8063843

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

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

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavat henkilöt 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 Värri, palvelupäällikkö, kehitystä tukevat palvelut, merja.varri@pirha.fi p. 040 8063843

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

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

Omaavontasuunnitelman päivitys

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

Vastuualueen omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja.

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan

toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

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 ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Palveluiden laadun lähtökohtana on palveluiden saatavuus. Vastuualueen palveluissa korostuu toisaalta palveluiden universaali saatavuus ja saavutettavuus (äitiys- ja lastenneuvolapalvelut) Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Terveystieteiden tutkimuskeskus) ja valtionneuvoston asetuksen neuvolatoiminnasta, sekä toisaalta [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 vuonna 2024 vielä vaillinaisesti, koska Pirhassa on käytössä useita eri tietojärjestelmiä. Pegasos-/OMNI360-potilastietojärjestelmää käyttäviltä alueilta (noin 70 % koko Pirkanmaan väestöstä) tiedot nousevat Pirhan Tabu-raporteille, joista saadaan palvelumuodoittain ja ammattiryhmittäin keskeisimpiä tietoja johdon ja esihenkilöiden käyttöön. 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.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on laadittu myös ammattilaisille yhteinen laatukäsikirja. Sen tarkoituksena on vahvistaa yhdenmukaisten toimintatapojen käyttöönottoa. Se toimii myös uusien ammattilaisten ja harjoitteluun tulevien opiskelijoiden yhtenä perehdytysmateriaalina. Yhteisellä laatukäsikirjalla pyritään lisäämään eri ammattilaisten toiminnan läpinäkyvyyttä ja ennakoitavuutta. Laatukäsikirjan avulla pyritään myös sujuvoittamaan monialaista yhteistyötä. Laatukäsikirja sijaitsee palvelulinjan yhteisessä Teams-tilassa.

Pirhan palvelulupaukset ohjaavat niin ikään työtä hyvän laadun suuntaan. Hyvinvointialueen strategian palvelulupauksen mukaan ”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon.

”Olemme sinua varten, elämän vuoksi.”

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.

Vastuualueen oma keskeinen palvelutoimintaa ja sen laatua ohjaava asiakirja on alueellinen neuvola- suunnitelma:

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, vauvuuden palaute pyydetään 1-vuotis käynnin jälkeen ja 6-vuotis käynnin 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 (ks. luku 3.2). 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)

Yhdistettyä äitiys- ja lastenneuvolaa tekevä terveydenhoitaja 38 raskaana olevaa ja 160 lasta (kun vuosilomalle on sijainen)

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

lastenneuvolalääkärin työpanosta tarvittaisiin muutaman henkilötyövuoden verran lisää optimipalvelun tuottamiseksi. Vuoden 2024 TEA-viisari kyselyn tulokset ovat valmistuneet, mutta eivät vielä yleisesti julkaistuna.

Neuvolalääkärin työpanosta tilataan äitiys- ja lastenneuvolapalveluihin omien lääkärin työpanoksen lisäksi sisäisellä tilauksella vastaanottopalveluista. Oheinen taulukkoa kuvaa esimerkin omaisesti lääkärin työpanoksen toteutumisen suhteessa suositusten mukaisen tarpeeseen vuodelta 2023. Lastenneuvolan lääkäri työpanos on jäänyt vuonna 2023 alle suositusten.

Taulukko 1. Lääkäreiden henkilöstömitoitussuosituksien ja laskennalliset vähimmäistarpeet neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollossa sekä arvio suositusten toteutumisesta v. 2023*

	Äitiysneuvola	Lastenneuvola	Kouluterveydenhuolto	Opiskeluterveydenhuolto
Suosituksen mukainen asiakasmäärä enintään/kokopäiväinen lääkäri	600	2 270	2 100	1 800
Asiakasmäärä Pirhassa/palvelu	4 200	32 000	54 000	27 000
Laskennallinen vähimmäistarve, htv	7	14	25,7	15
Pirhassa toteutunut resurssi 2023 (arvio), htv	7,2	9,5	20,1	9,7**
Toteuma-arvion 2023 ero suhteessa suosituksiin, htv	+ 0,2	- 4,5	- 5,6	- 5,3**
Suosituksen lähde	Äitiysneuvolaopas - Suosituksia äitiysneuvolatoimintaan (julkari.fi)	Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoitussuosituksien 2023 (julkari.fi)	Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoitussuosituksien 2023 (julkari.fi)	Opiskeluterveydenhuollon opas 2021 - Valto (valtioneuvosto.fi)
	* Ehkäisyneuvolatyölle ei ole henkilöstömitoitussuositusta ** Opiskeluterveydenhuollon sairaanhoitoa toteutuu osana avosairaanhoitoa			

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 (NPS).

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.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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 henkilövoimavarojen 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 neuvolachatoin 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 nojaututaan 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.

Pirhan potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 190 9346

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan potilasasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä sosiaali- tai terveydenhuollon asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa tai muu läheinen tai laillinen edustaja. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa määräaika voi olla pisimmillään kaksi kuukautta.

Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen kannalta, sitä nopeammin asia pitää käsitellä. Hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsittely.

Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Jos kanteluasiassa ei ole tehty muistutusta ja jos valvontaviranomainen (Valvira, aluehallintovirasto) arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen voi siirtää asian muistutuksena käsiteltäväksi toimintayksikköön. Toimintayksikön pitää toimittaa kopio annetusta muistutusvastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan rajoita asiakkaan tai potilaan oikeutta kannella asiasta valvontaviranomaiselle.

Asiakas ohjataan ensisijaisesti laatimaan muistutus Pirhan ulkoisilta sivuilta löytyvien lomakkeiden avulla ([Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) tai [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet)). Muistutus voi olla myös vapaamuotoinen kirje, josta ilmenee, että kyseessä on nimenomaan muistutus. Asiakas voi ilmasta kokemansa epäkohdan monella tapaa,

esimerkiksi sähköpostitse otsikoimatta sitä muistutukseksi. Tällöin yhteydenotto voi olla hyvä käsitellä joka tapauksessa muistutuksena.

Muistutuslomakkeet ohjaavat asiakasta/potilasta lähettämään muistutuksen Pirhan kirjaamoon, josta ne siirretään asianhallintajärjestelmä Pirreen ja vastuutetaan edelleen käsittelyyn palvelulinjoille. Mikäli muistutus tulee suoraan yksikköön, se tulee skannata ja lähettää kirjaamoon (kirjaamo@pirha.fi) vietäväksi Pirreen.

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 Lanupessa (ylilääkäri). Jos muistutus kohdistuu asiakkaan/potilaan kohteluun, muistutukseen vastataan Vastaanottopalveluissa, jossa on esihenkilövastuu.

Jos kyseessä on useampaa palvelulinjaa koskeva terveydenhuollon muistutus, vastauksen laatii vastaava johtajaylilääkäri. Sosiaalipalveluiden osalta vastaaja on näissä tilanteissa vastaava sosiaalihuollon johtaja.

Jos muistutuksen/kantelun on tehnyt joku muu kuin asianosainen, on selvítettävä, 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 selvítettävä 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 tai kirjepostilla. Muistutuksen aihe huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen mukaan.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](#)

3.5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Henkilöstön määrä vaihtelee vuoden aikana. Tällä hetkellä 30.9.24 neuvoloissa ja kehitystä tukevissa palveluissa Hr -työpöytä tiedon mukaan työskentelee 297 ammattilaista, joista 261 on vakituisia. Lisäksi sisäisenä ostona ostetaan vastaanottopalveluista lääkäri työvoimaa. 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.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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. Lääkäretyövoiman edistämistä tehdään jatkossa entistä tiiviimmässä yhteistyössä muiden perusterveydenhuollon palveluita tarjoavien palvelulinjojen kanssa. Haasteellisimmissä 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.

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.

Ammattioikeuksien ja osaamisen varmistaminen rekrytoitaessa

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.

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

rikostaustaoitteesta ilmeneviä

tietoja. Pirhassa henkilöstösihteereille toimitetaan otteen myöntämis- ja tarkastuspäivämäärä, jotka kirjataan työntekijän tietoihin.

Perehdyttäminen

Uuden työntekijän ja pitkän poissaolon jälkeen työhön palaavan ammattilaisen perehdyttäminen on erittäin tärkeää palvelun asiakas- ja potilasturvallisuuden, laadun ja sujuvuuden, mutta myös työntekijän hyvinvoinnin kannalta. Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit, jotka huomioidaan perehdytyksen järjestämisessä ([Perehdytys - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Pirkanmaan hyvinvointialueen perehdytysprosessia ohjaa strategia, henkilöstöohjelma ja työturvallisuuslaki. Perehdytys toteutetaan tavoitteellisesti, suunnitelmallisesti ja yksilöllisesti hyödyntäen esimerkiksi Neuvolaoppaaseen oppaaseen koottuja materiaaleja. Keskeinen osa perehdytystä on potilas-/asiakastietojärjestelmän käytön opastaminen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella perehdytysprosessin tueksi otetaan vuosien 2024–2025 aikana käyttöön sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä selkeyttämään, systematisoimaan ja sujuvoittamaan perehdytystä.

Henkilökunnan täydenniskoulutuksen järjestäminen

Täydenniskoulutuksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita.

Täydenniskoulutusta voidaan järjestää omassa organisaatiossa (palvelu, vastuualue, palvelulinja, koko Pirha), ostaa ulkopuolisen tahon järjestämää koulutusta tai kustantaa henkilöstön koulutuskustannuksia. Työyhteisön koulutus- ja työnohjaussuunnitelma tehdään vuosittain. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan asiakastarpeet ja työntekijöiden esittämät koulutustoiveet, työn vaatimukset, ammattiryhmäkohtaiset koulutussuositukset sekä koko yksikön osaamistarpeet. Pirkanmaan hyvinvointialueen kehittämisen periaatteiden mukaisesti keskeistä on työssä oppiminen sekä toisilta oppiminen. Hyvinvointialueella on erinomaiset mahdolliset järjestää koulutusta omana toimintana huomioiden perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon toimijoiden erittäin laaja osaamisvalikoima. Toisaalta erityisasiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen omissa koulutuksissa on mahdollista, kun koulutuskustannuksia voidaan jakaa useiden

toimijatahojen kesken. Henkilöstön osaamistarpeita kartoitetaan aktiivisesti niin yksilö- kuin työyhteisötasolla.

Esihenkilön tehtävänä on seurata riittävän täydennyskoulutuksen toteutumista hyödyntäen HR-työpöydälle kertyvää työntekijäkohtaista tietoa toetumasta. Kehityskeskusteluissa arvioidaan säännöllisesti osaamisen vahvistamisen tarpeet ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet

Täydennyskoulutusta tukevat riittävät ja toimivat ohjeistukset toimintamalleista, joita kootaan intran Neuvolaoppaaseen oppaaseen. Myös Duodecimin Oppiportin verkkokurssit ja aineistot ovat maksutta kaikkien pirhalaisten käytössä.

Terveyskeskuslääkäreistä osa suorittaa työskennellessään yleislääketieteen erityiskoulutusta (YEK) tai yleislääketieteen tai muun erikoisalan erikoistumiskoulutuksesta ([Lääketieteellinen ammatillinen jatkokoulutus - lääketieteelliset.fi](https://www.laaketieteelliset.fi/) | [Lääketieteelliset.fi](https://www.laaketieteelliset.fi/) (laaketieteelliset.fi)).

Pätevöitymisen edellyttämä ohjaus järjestetään valtakunnallisten määräysten mukaisesti yhteistyössä Pirhan muiden perusterveydenhuollon toimijoiden kanssa. Aluehallintovirasto rahoittaa koulutusta.

Opiskelija työntekijänä

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia terveydenhuollon tai sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti terveydenhuollon tai sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt laillistuksen saaneet henkilöt.

Kunkin ammattiryhmän osalta on kansallisesti määritelty, missä opintojen vaiheessa tilapäinen työskentely ammattihenkilön sijaisena on mahdollista. Vastuualueella noudatetaan näitä toimintamalleja. Sijaisena toimivan opiskelijan ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan kussakin ammattiryhmässä erikseen sovitulla tavalla. Opiskelijalle on järjestettävä aina hänen osaamisensa ja tehtäviensä edellyttämä tuki ja valvonta.

Lisätietoa: [Terveydenhuollon opiskelijana työskentely](#) | [Valvira](#)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Lakisääteisten neuvolapalveluiden toteutumista varmistetaan asteuksella säädetyin määräaikaistarkastuksin sekä mitoitussuosituksin. Koska tarkastuskäyntimäärät ovat ennalta määriteltä, on niihin varattavaa henkilöstöä helpompi suunnitella. Lähtökohtana on, että mitoitussuositukset ovat suunnittelun pohjana. Esihenkilöt seuraavat mitoituksen toteumaa suhteessa asiakkuuksiin säännöllisesti. Tarvittaessa tehdään henkilöstösiirtoja. Pidempiin poissaoloihin ja loma-ajoille pyritään etsimään sijaiset, terveydenhoitajia on tehtäviin saatavilla, lääkärihenkilöstöä vaikeammin. Pidemmät poissaolot pyritään täyttämään pitkillä sijaisuuksilla. Talouden määrärahojen kiristyessä, joutuvat esihenkilöt yhä enemmän seuraamaan palveluiden saatavuutta suhteessa henkilöstömäärään ja ajoittain joitakin leikki-ikäisten tarkastusaikoja joudutaan viivästyttämään etenkin kesälomakaudella.

Loppuraskauden sekä vastasyntyneiden ja vauvojen käynnit toteutetaan suunnitellusti. Erityisasiantuntijoiden saatavuudessa on ajoittain pulaa mm puheterapeutit, jolloin odotusajat palveluun viivästyvät. Tätä pyritään ennakoimaan riittävällä rekrytoinnilla. Tilanne osaajien saatavuudessa onkin hieman parantunut. Talouden reunaehdot suhteessa palvelun lakisääteisyteen edellyttävät esihenkilöiltä entistä enemmän aktiivista seuranta työajan ja palvelun toteuman suhteen. Palvelulinjalla on käytössä täyttölupamenettely, jossa henkilöstömäärää suhteessa palvelukysyntään arvioidaan ennen henkilöstön palkkauspäätöstä. Lisäksi palvelulinjalla on toteutettu työajan seuranta, jotta saadaan varmuutta palvelun tuottamisen ja asiantuntijoiden riittävyyden suhteen.

Tällä hetkellä mitoitussuositukset toteutuvat melko hyvin lukuun ottamatta kesäloma-aikoja paitsi lastenneuvolalääkäriyön osalta. Lääkärien saatavuudessa on alueellisia eroja.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihoitoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan rakenne yhteisine johtoryhmineen ja muine toiminta- ja kehittämisrakenteineen tukee monialaisen työn kehittymistä ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien muodostamista. Myös perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistoiminnan kehittämiseksi hyvinvointialuerakenne tarjoaa hyvät mahdollisuudet. Toimivien hoito- ja palveluketjujen rakentumista on Pirkanmaalla toteutettu jo ennen hyvinvointialueen muodostumisesta, mutta tätä työtä on tarpeen jatkaa ja varmistaa aiemmin laadittujen ketjujen toimivuus. Myös perusterveydenhuollon sisällä on edelleen paljon työnjaollista ja yhteistoiminnallista kehittämistarvetta, erityisesti Vastaanottopalveluiden avosairaanhoitotyön sekä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden kesken.

Terveydenhuollon palveluiden kesken palveluiden sujuvuus erityisesti työntekijöiden näkökulmasta helpottuu olennaisesti, kun vuosien 2025 - 2026 aikana kaikki terveydenhuollon toimijat siirtyvät käyttämään yhteistä potilastietojärjestelmää OMNI360:a.

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. Vastuualueen palvelut ovat osa Pirkanmaan perhekeskusta. Tavoitteena on, että jokainen vastuualueen työntekijä suorittaa vuoden 2024 aikana Pirkanmaan perhekeskustreeni -verkkokoulutuksen. Linkki koulutukseen avautuu Pirkanmaan sähköisen perhekeskuksen, Digiperhe-sivuston kautta:

[Pirkanmaan perhekeskus - Digiperhe - pirha.fi](#). Sivustolta avautuu myös Pirkanmaan perhekeskuksen käsikirja.

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. Minun tiimini -toimintamalli otetaan vaiheittain käyttöön vuosien 2023 - 2025 aikana. Neuvolapalveluissa seurataan toteutuneiden minun tiimini tapaamisten toteumaa.

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

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 etätyöhjeistuksen periaatteiden mukaisesti.

Vastaanottohuoneisiin/ tietokoneisiin on asennettu hälytínjärjestelmät. 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 liikkueessaan 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.

Pirhassa kehitetään palveluiden verkostoa ja liikkuvia palveluita, jonka myötä palveluita saatetaan tarjota jatkossa muuallakin kuin yksikön omissa pysyvissä tiloissa. Näissä tilanteissa on suunniteltava olosuhteet kullekin palvelulle niin asiakkaidenkuin työntekijöidenkin näkökulmasta soveltuviksi ja turvallisiksi.

Lisätietoja: [Kiinteistö- ja ympäristöturvallisuusohjeet - intra.pirha.fi](#)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinnällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- 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.

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan 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: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka-intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Pirhan tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala ja tietoturvavastaavana Marko Immonen.

Lisätietoja:

[Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

[Tietoturvaloukkaus - intra.pirha.fi](#)

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla riittävän yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön johto vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja. Myös sairaala- apteekin asiantuntemusta on mahdollista hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta (Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)). Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita ja työntekijäkohtaiset lääkehoitolupalomakkeet.

Vastuualueella lääkehoitoa toteuttavat vain lääkehoitoon koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt 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 Hai-pro-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.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan lääkehoitosuunnitelma ([Lasten, nuorten ja perheiden palvelut - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)) valmistui kesäkuussa 2024. 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 Lanupelle nimetty lääketurvallisuuskoordinaattori sairaala-apteekista. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisyliääkäri ja Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen vastuualuejohtaja ovat mukana Lanupen edustajina myös Pirha-tasoisessa Turvallinen lääkehoito -työryhmässä.

Vastuualueilla yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien valmistumisen ja päivitysten toteutumisen varmistaa vastuualuejohtaja. Kullekin toimipisteelle laaditaan oma lääkehoitosuunnitelma.

Universaalipalveluissa kuitenkin laaditaan yksiköille yhteinen pohja, jota voidaan myös jatkossa yhteisesti päivittää. Yksikkökohtaiset tiedot lisätään suunnitelmiin tarvittavalla tavalla. Yksikkökohtaisten suunnitelmien on tavoitteena valmistua syyskuun 2024 loppuun mennessä.

Neuvoloiden sekä lasten ja nuorten poliklinikan toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy neuvolapalveluista vastaava apulaisylilääkäri.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

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, lasten ja nuorten poliklinikka).

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.

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

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

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

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta.

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 tietoturvapoliittikka, 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.

Pirhan tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava johtajaylilääkäri.

[Potilasrekisteri - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasrekisteri)

[Asiakasrekisteri - pirha.fi](https://pirha.fi/asiakasrekisteri)

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt
- Asiakasraadit kehitteillä
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja

pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa

- Jaksopalautteet, THL:n neuvolakysely

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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 kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

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

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

Lisätietoja:

[Riskienhallinta – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

[Riskienhallintasuunnitelma - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Riskien ennakointi ja ennakkoarvioinneista seuraavat toimet ovat keskeinen osa riskien hallintaa (ks. edellinen luku).

Riskien havaitsemisessa ja vaaratapahtumien raportoimisessa on koko henkilöstön aktiivinen osallisuus keskeistä. 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*.

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. Hoitoon tai palveluun liittyvän vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen ja käsittelyn ohjeet tarkentuvat Pirhassa syksyn 2024 aikana.

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.

Poikkeamien käsittelyssä olennaista on toimintatapojen kehittäminen palveluiden turvallisuuden ja laadun kehittämiseksi, ei syyllisten etsintä. Esihenkilöiden ja johdon vastuulla on johtaa käsittelyä niin, että ilmapiiri mahdollistaa poikkeamien käsittelyn työyhteisössä ja niistä oppimisen.

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.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on Pirhassa menettelytapa, jota jalkautetaan syksystä 2024 alkaen.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset tukevat osaltaan riskienhallintaa, ja nämä huomioiden vastuualueella asianmukaisella tavalla.

Lisätietoja:

[Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

[Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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).

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Sopimuksissa kuvataan riskienhallinnan menettelyt. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas-/asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Yksikön esihenkilöön otetaan viipymättä yhteyttä ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vastuualuejohtaja vastaa vastualueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden valmiussuunnitelman laatiminen on aloitettu syyskuussa 2024 ja suunnitelma valmistuu vuoden loppuun mennessä.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman valmistumisesta 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 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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 kuvattua 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. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään yksikössä vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjalla palvelulinjajohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 20.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö (vastuualuejohtaja) Tarja Soukko
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari

