

Pirkanmaan hyvinvointialue



Opiskeluhuollon omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	7
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
3.4	Muistutusten käsittely.....	13
3.5	Henkilöstö.....	16
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	21
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.8	Toimitilat ja välineet.....	24
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11	Infektioiden torjunta.....	29
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.....	35
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	37
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	37
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	37
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	38
5.1	Toimeenpano.....	38
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	38
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	39

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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs) Sähköpostiosoitteet ovat muotoa etunimi.sukunimi@pirha.fi
Y-tunnus 3221308-6
Palveluyksikön nimi Opiskeluhuollon vastuualue
Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Vastuualuejohtaja: Marja Nurmi-Vuorinen, puh. 0406723225 Palvelupäälliköt/Opiskeluhuolto: Heidi Härmä, länsi, puh. 050 3307858 Niina Pirinen, etelä, puh. 040 3357233 Sirpa Tikka, pohjoinen, kuraattorit ja psykologit, puh. 050 3791934 Susanna Fagerlund-Jalokinos, pohjoinen koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, puh. 0503591680 Apulaisylilääkärit: Merja L. Hietanen, kouluterveydenhuolto, puh. 050 3904750 Heli Perttunen, opiskeluterveydenhuolto, puh. 040 8004944 Ylilääkäri: Tuire Sannisto, lasten, nuorten ja perheiden palvelut, 050 468 9166 Vastuualueen hallinnon osoite: Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Opiskeluhuolto, Naulakatu 2 (Tietotalo), 33100 Tampere Toimipisteet/Opiskeluhuolto: Kouluterveydenhuolto - pirha.fi Opiskeluterveydenhuolto - pirha.fi

[Opiskeluhoollon psykologit ja kuraattorit - pirha.fi](http://opiskeluhoollonpsykologitjakuraattorit-pirha.fi)

Kolmostien terveys, Parkanontie 48, 39700 Parkano, Y-tunnus: 2674284-6

- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut Parkano ja Kihniö

Mäntänvuoren terveys, Keskuskatu 2, 35700 Vilppula, Y-tunnus: 2517663-5

- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut sekä koulupsykologipalvelut Mänttä-Vilppula ja Juupajoki

Keiturin Sote, Sairaalanatie 1, 34800 Virrat, Y-tunnus: 2677385-3

- koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut Virrat ja Ruovesi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Opiskeluhoollon vastuualue järjestää lakisääteiset opiskeluhoollon palvelut (kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto, koulupsykologi- ja -kuraattoripalvelut) esiopetuksen oppilaille (psykologi- ja kuraattoripalvelut), perusopetuksen oppilaille ja toisen asteen opiskelijoille.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Opiskeluhoollon vastuualue vastaa koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden sekä kuraattori- ja psykologipalveluiden tarjoamisesta Pirkanmaalla. Palveluita tarjotaan kaikissa Pirkanmaan 23 kunnassa (Akaa, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kihniö, Nokia, Parkano, Punkalaidun, Sastamala, Ylöjärvi, Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat) esi- ja perusopetuksen oppilaille ja toisen asteen koulutuksen opiskelijoille oppilas- ja opiskelijahuoltolaissa määritellyn järjestämisvastuun mukaisesti.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut järjestää ulkoistettu toimija Parkano-Kihniön, Mänttä-Vilppula-Juupajoen sekä Ruovesi-Virtain alueella ja lisäksi koulupsykologipalvelut Mänttä-Vilppula-Juupajoen alueella. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluista merkittävä osa ostetaan sisäisenä ostopalveluna Avopalveluiden palvelulinjan Vastaanottopalveluista. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon lääkäripalveluita sekä koulupsykologipalveluita hankitaan tarvittaessa Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstövuorauksen hankintasopimuksen puitteissa. Muita palveluita täydentäviä hankintoja ovat mm.

- Kouluikäisten näöntutkimuspalveluita (rajatun lääkemääräämisoikeuden omaava optikko) tarjotaan palvelusetelillä: [10-koululaisen-naontutkimus-palvelusetelin-saantokirja \(pirha.fi\)](#)

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

Opiskeluhuollon palveluita tarjotaan pääsääntöisesti virka-aikana ja lähipalveluna kouluissa ja oppilaitoksissa, joita Pirkanmaan alueella on yli 250. Puhelinpalvelu, etävastaanotot ja erilaiset sähköiset digipalvelut täydentävät opiskeluhuollon palveluiden kokonaisuutta. Keskitettyä opiskeluterveydenhuollon palvelua tarjotaan osalle oppilaitoksista Tampereella. Vuonna 2023 perusopetuksen oppilaita on ollut Pirkanmaalla 54 070, toisen asteen opiskelijoita 27 021 ja esiopetuksen oppilaita 4788. Esiopetuksen oppilaille kuuluvat opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalvelut, terveyspalvelut toteutetaan neuvolapalveluissa. Opiskeluhuollon vastuualueeseen kuuluu myös Tampereella sijaitseva Nuorisoneuvola.

Kouluterveydenhuollon keskeisiä tehtäviä ovat oppilaan kasvun ja kehityksen sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen, mukaan lukien kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen sekä oppilaan terveydentilan toteamista varten tarpeelliset erikoistutkimukset. Lisäksi tehtäviin kuuluu oppilaan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen ja tuen antaminen sekä pitkäaikaisesti sairaan lapsen omahoidon tukeminen yhteistyössä muiden opiskeluhuollon toimijoiden kanssa sekä tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon ohjaaminen. Kouluterveydenhuolto osallistuu myös kouluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä yhteisön hyvinvoinnin edistämiseen ja seurantaan. Kouluterveydenhuolto on osa opiskeluhuollon kokonaisuutta tehden moniammatillista yhteistyötä muun opiskeluhuollon kanssa. Kouluterveydenhoitaja kutsuu terveystarkastukseen kaikki peruskoulun oppilaat vuosittain. Laajat terveystarkastukset toteutetaan 1., 5. ja 8. luokilla. Laaja tarkastus sisältää terveydenhoitajan ja lääkärin terveystarkastuksen. Luokilla 2., 3., 4., 6., 7. ja 9. toteutetaan terveydenhoitajan terveystarkastukset.

Lakisääteisiä opiskeluterveydenhuollon palveluita ovat opiskelijoiden terveyden ja hyvinvoinnin sekä opiskelukyvyn seuraaminen ja edistäminen, johon sisältyvät lukion ja ammatillisen oppilaitoksen opiskelijoille kaksi määräaikaista terveystarkastusta ja kaikille opiskelijoille terveystarkastukset yksilöllisen tarpeen mukaisesti. Lisäksi tehtäviin kuuluu kansallisen rokotusohjelman toteuttaminen, tartuntatautilain mukaiset rokotukset sekä opintoihin liittyvän matkustamisen vaatimat rokotteet ja perusterveydenhuollon terveyden- ja sairaanhoitopalvelujen järjestäminen opiskelijoille. Opiskeluterveydenhuollon tehtäviin kuuluu myös opiskelijan erityisen tuen tai tutkimusten tarpeen varhainen tunnistaminen sekä opiskelijan tukeminen ja tarvittaessa jatkotutkimuksiin tai -hoitoon ohjaaminen sekä psykoterapiaan ohjaamisen edellyttämä hoito ja lausunto. Opiskeluterveydenhuolto osallistuu oppilaitoksen opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden sekä opiskeluyhteisön hyvinvoinnin edistämiseen ja seurantaan.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut eivät vastaa äkillisiin sairastapauksiin eivätkä päivystyksellisiin tarpeisiin.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuoltoon sisältyvät myös suun terveydenhuollon palvelut, jotka järjestetään Pirkanmaan hyvinvointialueella Suun terveydenhuollon perushoidon vastuualueella.

Psykologi- ja kuraattoripalveluissa tarjotaan oppilaille ja opiskelijoille opiskelun ja koulunkäynnin tukea ja ohjausta oppimisen ja hyvinvoinnin sekä psyykkisten ja sosiaalisten valmiuksien edistämiseksi.

Kartoituskäynneillä arvioidaan oppilaiden/opiskelijoiden elämäntilannetta, voimavaroja ja haasteita kokonaisuutena tarvittaessa lähiverkostoa haastatellen. Psykologit ja kuraattorit tarjoavat ohjaus- ja neuvontakäyntejä liittyen oppimisen sekä psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämiseen. Yksilökäyntien lisäksi tavoitteellinen ohjaus ja tuki voi toteutua myös määrämittäisissä jaksoissa, kohdennetuille ryhmille. Psykologit tarjoavat hoidollisia keskustelukäyntijaksoja (yleensä 5-10 käyntiä). Myös kuraattorit tarjoavat ohjauksellisia keskustelukäyntijaksoja oman osaamisensa puitteissa. Erityisesti perusopetuksessa psykologien tehtäviin kuuluu myös tutkimustarpeen arviointi yhdessä erityisopettajien ja koulu/opiskeluterveydenhuollon asiantuntijoiden sekä huoltajien kanssa ja tutkimusten toteuttaminen. Koulu- ja oppilaitosyhteisöä koskevaa työtä toteutetaan yhteisöllisen työn keinoin ja menetelmin.

Nuorisoneuvola on seksuaaliterveyden neuvola alle 22-vuotiaille tamperelaisille ja orivesiläisille, jotka eivät kuulu opiskeluterveydenhuollon piiriin. Nuorisoneuvolasta saa apua ehkäisyn aloitukseen ja seurantaan, kuukautisvaihoihin, seurusteluun, seksuaalisuuteen, seksitauteihin sekä raskauden keskeytykseen liittyvissä asioissa. Nuorisoneuvolassa on terveydenhoitajan ja lääkärin palveluja. Nuorisoneuvola tukee alle 22-vuotiaita tamperelaisia ja orivesiläisiä nuoria myös muissa terveyteen ja hyvinvointiin liittyvissä asioissa, jos työ- tai opiskeluterveydenhuollon palveluita ei ole käytettävissä.

Palveluita ohjaavista toimintaperiaatteista

Opiskeluhuollon vastuualueella noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminnassa painotetaan ennalta ehkäisyä, tuen tarpeen varhaista tunnistamista, perus- ja erityispalveluiden sekä sosiaali- ja terveystieteiden 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.

Pirkanmaan 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 riittävyden 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, päivittämisestä 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.

Opiskeluhuollon vastualueen omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttamisesta vastaava taho

Marja Nurmi-Vuorinen, vastualuejohtaja, p. 040 672 3225, marja.nurmi-vuorinen@pirha.fi

Oma- ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot

Marja Nurmi-Vuorinen, vastuualuejohtaja, p. 040 672 3225, marja.nurmi-vuorinen@pirha.fi

Heidi Härmä, palvelupäällikkö länsi, puh. 050 3307858, heidi.harma@pirha.fi

Niina Pirinen, palvelupäällikkö etelä, puh. 040 3357233, niina.pirinen@pirha.fi

Sirpa Tikka, palvelupäällikkö pohjoinen, kuraattorit ja psykologit, puh. 050 3791934,
sirpa.tikka@pirha.fi

Susanna Fagerlund-Jalokinos, palvelupäällikkö pohjoinen koulu- ja opiskeluterveydenhuolto, puh. 050 3591680, susanna.fagerlund-jalokinos@pirha.fi

Heli Perttunen, apulaisylilääkäri opiskeluterveydenhuolto, 040 8004944, heli.perttunen@pirha.fi

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

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

Oma- ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot

Pirkanmaan hyvinvointialueen oma- ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Vastuualueen oma- ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot päivitetään vastuualuejohtaja.

Oma- ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen oma- ja seurannasta vastaavien toimintamallien tai palautteiden perusteella. Oma- ja seurannasta vastaavat henkilöt ja yhteystiedot 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 (koulu- ja opiskeluterveydenhuolto) Terveystieteiden tutkimuskeskuksen (Terveystieteiden tutkimuskeskus - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®) ja valtioneuvoston asetuksen neuvolatoiminnasta, koulu- ja opiskeluterveydenhuollosta sekä lasten ja nuorten ehkäisevästä suun terveydenhuollosta (Valtioneuvoston asetus neuvolatoiminnasta, koulu-... 338/2011 - Säädökset alkuperäisinä - FINLEX®) sekä oppilas- ja opiskelijahuoltolain (Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki 1287/2013 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®) mukaisesti, sekä toisaalta palveluiden kohdentaminen tarpeenmukaisesti ja oikea-aikaisesti lainsäädännön ohjaamalla tavalla (koulupsykologin ja koulukuraattorin palvelut).

Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 15 § 2 mom. mukaan ”Opiskelijalle on järjestettävä mahdollisuus keskustella henkilökohtaisesti psykologin tai kuraattorin kanssa viimeistään seitsemäntenä oppilaitoksen työpäivänä sen jälkeen, kun opiskelija on tätä pyytänyt. Kiireellisessä tapauksessa mahdollisuus keskusteluun on järjestettävä samana tai seuraavana työpäivänä. Mahdollisuus henkilökohtaiseen keskusteluun on järjestettävä opiskelijalle myös opiskelijan huoltajan tai muun henkilön yhteydenoton perusteella, jollei kyseessä ole yhteydenottajan neuvonta tai ohjaus tai jos keskustelun järjestäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. “

Opiskeluterveydenhuollon sairaanhoitopalvelut ja opiskeluhoollon psykologin tutkimuksiin pääsy ovat perusterveydenhuollon hoitotakuun piirissä.

Resurssien osalta pyritään noudattamaan kansallisia suosituksia ja sitovia mitoituksia, joista tarkempi kuvaus luvussa 3.5 Henkilöstö.

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. Opiskeluhoollon psykologi- ja kuraattoripalveluissa ei tällä hetkellä ole käytössä tietojärjestelmiä, joista asiakaskohtainen tieto nousisi palvelukohtaisiin tietoahtaisiin. 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. Tiedolla johtamisen haasteista huolimatta vastuualueella seurataan käytettävissä olevin keinoin palveluiden laadun toteutumista niin saatavuuden, saavutettavuuden kuin palveluiden sisällönkin näkökulmasta.

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 Opiskeluhoollon oppaasta.

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.

Hyvinvointialue vastaa mm. järjestettävien palvelujen tarpeen, määrän ja laadun määrittämisestä. Palvelut on toteutettava yhdenvertaisesti, yhteen sovitettuina palvelukokonaisuuksina sekä hyvinvointialueen väestön tarpeet huomioon ottaen lähellä asiakkaita. Hallintosäännössä asiakkuus- ja laatujaoston tehtäväksi on määrätty asettaa laatutavoitteet omalle tuotannolle ja ostopalveluille sekä seurata ja arvioida järjestämistä vastaavien ja palvelujen yhdenvertaisen saatavuuden toteutumista raportoinnin pohjalta ja arvioida palvelujen laatua yhdessä palvelutuotannon kanssa. Asiakkuus- ja laatujaosto on hyväksynyt alla olevat laatutavoitteiden mittarit, joita säännönmukaisesti seurataan ja myös jatkokehitetään.

- Asiakaskokemus: asiakaskokemuksen NPS-mittaus on käytössä 55 %:ssa palveluista; mitatuissa palveluissa NPS on vähintään 55
- Prosessit ja saatavuus: Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat (100%)
- Turvallisuus: Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien väheneminen
- Henkilöstö: eNPS suositteluhaluus; tuloksen parantuminen seurannassa
- Omavalvonta: Omavalvontasuunnitelmien laatiminen ja päivittäminen sovitussa aikataulussa

Opiskeluhuollon vastuualueen keskeisiä laatutavoitteita hyvinvointialueen yhteisten tavoitteiden ohella ovat

- Yhdenvertaiset palvelut ja käytänteet hyvinvointialueella
- Hyvinvoivat oppilaat ja opiskelijat, opiskeluympäristön terveellisyyden ja turvallisuuden lisääminen
- Lähipalveluperiaate, riittävät ja toimivat tilat
- Henkilöstön osaamisen vahvistaminen

- Avoin ja aktiivinen yhteistyö koulutuksen järjestäjien ja henkilöstön sekä järjestöjen, yhdistysten ja seurakunnan kanssa
- Toimivat yhteistyörakenteet kaikilla eri tasoilla
- Opiskelijoiden ja huoltajien osallisuuden vahvistaminen
- Erilaiset sisällölliset kehittämistavoitteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteiset hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen painopisteet ovat

1. Yksilöllisten hyvinvointia edistävien valintojen mahdollistaminen
2. Liikkumisen ja aktiivisuuden edistäminen
3. Mielen hyvinvoinnin edistäminen ja tukeminen
4. Osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen
5. Arjen turvallisuuden lisääminen ja hyvinvointia edistävä elinympäristö

Näille painopisteille on luotu tavoitteet ja mittarit myös opiskeluhuollossa ja ne on tarkemmin kuvattu Pirkanmaan alueellisessa opiskeluhoitosuunnitelmassa, joka on vastuualueen oma keskeinen palvelutoimintaa ja sen laatua ohjaava asiakirja.

https://www.pirha.fi/documents/d/guest/pirkanmaan_alueellinen_opiskeluhoitosuunnitelma

Laatutavoitteiden ja -mittareiden määrittelyssä on tehty ja tehdään tiivistä yhteistyötä koulutuksenjärjestäjien kanssa.

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 apulaisylilääkäreillä 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 rakenteiden lasta 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 lääkervalmisteen 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.

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 terveyden- ja sosiaalihuollon 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 \(stm.fi\)](http://stm.fi)). Aivan vastaavia periaatteita sovelletaan myös kuraattoripalveluissa sosiaalihuollon asiakkaisiin.

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. Avohilmon hoitopääsy tiedot perusterveydenhuollon kiireettömän sairaanhoidon osalta (myös opiskeluterveydenhuolto) löytyvät Pirhan ulkoisilta sivuilta:

[Perusterveydenhuollon hoitopääsyn 14 vuorokauden enimmäisajan toteutuminen - Avohilmo:](#)
[Perusterveydenhuollon hoitopääsyn 14 vuorokauden enimmäisajan toteutuminen - THL kuutio- ja tiivistekäyttöliittymä.](#)

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus omassa asiassa 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 kohtamiseen perustuvissa palveluissa syntyy vaikuttavuutta. Asiakkaan arvostava kohtaminen 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 tiedonsaantiopyyntö) myös niiden terveydenhuollon asiakirjojen osalta, jotka eivät ole asiakkaan tarkasteltavissa OmaKannassa, sekä sosiaalihuollon asiakirjojen osalta. 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

Pirhan sosiaaliasiavastaava (koskee opiskeluhuollon kuraattoripalveluita):

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@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](http://Laatu_ja_omavalvonta_-_pirha.fi) tai [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi](http://Asiakkaan_ja_potilaan_oikeudet_-_pirha.fi)). 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 mukaisesti 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 mukaisesti muistutuksiin koskien useampaa Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveydenhuollon vastuualuetta sisällöstä riippumatta. ([Sote-palvelujen toimintasääntö \(pirha.fi\)](http://Sote-palvelujen_toimintasääntö_(pirha.fi)))

Jos muistutuksen kohteena on vastuualueen työtä (kouluterveydenhuolto, opiskeluterveydenhuolto) 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 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 vastauksen 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 arvio 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 \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/fi/asiakirjaprosessit)

3.5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Opiskeluhuollon henkilöstöä koskevat mitoitussuosituksset ja sitovat mitoitukset

Koulukuraattorien ja -psykologien henkilöstömitoituksesta säädetään Oppilas- ja opiskelijahuoltolain (1287/2013) 9a §:ssä. Yhtä kuraattoria kohden saa olla enintään **670** oppilasta/opiskelijaa ja yhtä psykologia kohden saa olla enintään **780** oppilasta/opiskelijaa.

Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajien ja lääkäreiden osalta noudatetaan Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kansallista suositusta henkilöstömitoituksesta.

Yhtä kouluterveydenhoitajaa kohden saa olla enintään **460** oppilasta ja yhtä koululääkäriä kohden saa olla enintään **2100** oppilasta/kokopäiväinen lääkäri tai yksi työpäivä viikossa 500 oppilasta kohden. Yhtä opiskeluterveydenhuollon terveydenhoitajaa kohden saa olla enintään **570** opiskelijaa ja yhtä opiskeluterveydenhuollon lääkäriä kohden saa olla enintään **1800** opiskelijaa.

Oppilas- ja opiskelijamäärät Pirkanmaalla v. 2023

Esiopetuksen oppilaita oli vuoden 2023 syksyllä yhteensä 4788, perusopetuksen oppilaita 54070 ja toisen asteen opiskelijoita n. 27021. Ammatillisen koulutuksen osalta opiskelijamäärät vaihtelevat merkittävästikin lukuvuoden aikana johtuen lukuisista sisäänotoista ja jatkuvasta hausta.

Opiskeluhuollon lakisääteisen henkilöstön resurssitilanne suhteessa mitoitussuosituksiin ja sitoviin mitoituksiin vuonna 2023 on kuvattu allaolevissa taulukoissa 1 ja 2.

Opiskeluhuollon resurssien riittävyyden arvioinnissa ja voimavarojen kohdentamisessa tulisi mitoitusten lisäksi ottaa huomioon mm.

- Erityistä/tehostettua tukea tarvitsevien oppilaiden ja opiskelijoiden määrä
- Syrjäytymisuhan alla olevien moniongelmaisten lasten/nuorten/aikuisten määrä
- Maahanmuuttajataustaisten asiakkaiden osuus ja tulkkipalveluiden käyttö
- Opiskeluhuollon ei-lakisääteisten tehtävien toteuttaminen
- Opiskeluhuollon henkilöstön useat työskentelytoimipisteet ja työaikana kuljettavat matkat, työskentely useammalla koulutusasteella
- Opiskeluhoitopalveluiden vajeet ja rekrytointivaikeudet
- Koulujen ja oppilaitosten muut tukipalvelut

- Ammatillisen koulutuksen ammattialoihin liittyvät erityistarpeet (mm. rokotukset, ajokorttitarkastukset)

Taulukko 1. Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon resurssit suhteessa kansallisiin suosituksiin v. 2023

	Kouluterveydenhuolto/terveydenhoitaja	Opiskeluterveydenhuolto/terveydenhoitaja	Kouluterveydenhuolto/lääkäri	Opiskeluterveydenhuolto/lääkäri
Suosituksen mukainen asiakasmäärä	460	570	2 100	1 800
Asiakasmäärä Pirhassa/palvelu	54 070	27 021	54 070	27 021
Laskennallinen vähimmäistarve, htv	117,5	47,4	25,7	15
Toteutunut resurssi 2023 (arvio), htv	125,55	51,85	20,1	9,7**
Toteuma-arvion 2023 ero suhteessa suosituksiin, htv	+ 8,05 ei vajetta	+4,45 ei vajetta	- 5,6	- 5,3**
Suosituksen lähde	Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoitussuositukset 2023 (julkari.fi)	Opiskeluterveydenhuollon opas 2021 - Valto (valtioneuvosto.fi)	Lastenneuvolan ja kouluterveydenhuollon henkilöstömitoitussuositukset 2023 (julkari.fi)	Opiskeluterveydenhuollon opas 2021 - Valto (valtioneuvosto.fi)
** Opiskeluterveydenhuollon sairaanhoitoa toteutuu osana avosairaanhoitoa				

Taulukko 2. Psykologi- ja kuraattoripalveluiden resurssit suhteessa sitoviin mitoituksiin vuonna 2023

	Psykologi	Kuraattori
Suosituksen mukainen asiakasmäärä	780	670
Asiakasmäärä Pirhassa/palvelu	85 879	85 879
Laskennallinen vähimmäistarve, htv	110	128
Toteutunut resurssi 2023 (arvio), htv	103,8	120,9
Toteuma-arvion 2023 ero suhteessa suosituksiin, htv	-6,2	-7,1

Suosituksen lähde	Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) 9a §	Oppilas- ja opiskelijahuoltolaki (1287/2013) 9a§
--------------------------	---	--

Nuorisoneuvolassa on 3,5 htv terveydenhoitajaresurssia, 1 htv terveyskeskusavustaja ja yhteensä n. 1 htv lääkäripalvelua. Palveltava asiakaskunta on hyvin laaja ja se pitää sisällään myös mm. koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluihin kuuluvia asiakkaita.

Vuokratyövoimaa on opiskeluhuollossa vuonna 2023 käytetty lääkäripalveluiden osalta arviolta 0,6 htv ja psykologipalveluiden osalta 4,8 htv. Lisäksi on ostettu erikseen n. 280 psykologin tutkimusta.

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) rekrytointia kehitetään jatkuvasti. Lääkäretytöinnin 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 työ sopimuksessa.

Ammattioikeuksien ja osaamisen varmistaminen rekrytoitaessa

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki /JulkiSuosikki, [Ammattioikeudet | Valvira](#)).

Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Esihenkilö varmistaa hakijoiden koulutustaustan (alkuperäiset tutkintotodistukset, JulkiTerhikki /JulkiSuosikki), 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 rikostaustaotteesta 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](#)). Pirkanmaan hyvinvointialueen perehdytysprosessia ohjaa strategia, henkilöstöohjelma ja työturvallisuuslaki. Perehdytys toteutetaan tavoitteellisesti, suunnitelmallisesti ja yksilöllisesti hyödyntäen esimerkiksi Opiskeluhuollon 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 täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita. Täydennyskoulutusta voidaan järjestää omassa organisaatiossa (palvelu, vastuualue, palvelulinja, koko Pirha), ostaa ulkopuolisen tahon järjestämää koulutusta tai kustantaa henkilöstön koulutuskustannuksia. Työyhteisön koulutus- ja työnohjaussuunnitelma pyritään tekemään 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 Opiskeluhuollon 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 | Lääketieteelliset.fi \(laaketieteelliset.fi\)](https://www.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](#)

[Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira](#)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Opiskeluhuollon henkilöstön lyhyissä poissaoloissa sijaisia ei pääsääntöisesti voida järjestää ja tällöin perutut asiakastapaamiset ja muut työt pyritään toteuttamaan myöhemmin työntekijälle soveltuvassa aikataulussa. Asiakkailta on myös aina mahdollisuus konsultoida toista oman oppilaitoksensa opiskeluhuollon ammattilaista ja pyytää neuvoa huolen herätessä. Yksittäisen työntekijän lyhytkestoinen poissaolo ei opiskeluhuollossa aiheuta välitöntä uhkaa asiakas- ja potilasturvallisuudelle. Pidempiaikaisissa poissaoloissa sijainen pyritään aina lähtökohtaisesti palkkaamaan talouden reunaehdot huomioiden.

Rekrytointihaasteellisia ammattiryhmiä opiskeluhuollossa ovat lääkärit ja psykologit. Lääkäripalvelun vajeita on pyritty korjaamaan niin ostopalveluin kuin aktiivisen rekrytoinnin avulla. Lääkärintarkastuksia on jossain määrin toteutettu myös ilta-aikaan ja lisäksi muilla työjärjestelyillä on pyritty edistämään lakisääteisten ja kriittisten tehtävien toteutumista.

Psykologityötä on toteutettu niissä kouluissa ja oppilaitoksissa, joista oma vakituinen psykologi on puuttunut, ostopalveluin toiminnan taloudelliset reunaehdot huomioiden. Psykologipalvelun sisältö on ostopalveluna tuotettuna normaalia suppeampaa ja aiheuttaa lisäkuormitusta muille opiskeluhuollon ammattilaisille. Lisäksi on kehitetty Pirkanmaan tasoista konsultaatiopsykologimallia, jotta psykologin asiantuntemus olisi kattavasti käytettävissä niin opiskeluhuollon muilla ammattilaisilla kuin koulujen ja oppilaitosten henkilökunnallakin. Terveydenhoitajat ja kuraattorit ovat myös joustaneet omissa

työtehtävissään ja pyrkineet tarjoamaan esimerkiksi mielenterveyden tukikäyntejä oman resurssinsa puitteissa.

Aktiivista työtä tehdään niin lääkärien kuin psykologien rekrytoimiseksi ja pyritään myös kehittämään työn veto- ja pitovoimatekijöitä ja positiivista työnantajakuva.

Kokonaisresurssitilannetta tarkastellaan säännöllisesti ja muutoksia eri ammattilaisten työalueisiin tehdään joustavasti tarpeen mukaan. Poissaolo- ja vajetilanteissa pyritään aina huomioimaan koko opiskeluhuollon palvelukokonaisuus.

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)

Terveystuolitoilaissa 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. Terveystuolitoilaki 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 rakentamista 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 avosairaanhoidotyön sekä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden kesken.

Terveystieteiden palveluiden kesken palveluiden sujuvuus erityisesti työntekijöiden näkökulmasta helpottuu olennaisesti, kun vuosien 2025 - 2026 aikana kaikki terveydenhuollon toimijat siirtyvät käyttämään yhteistä potilastietojärjestelmää OMNI360:a. Opiskeluhoollon sisällä tiedonkulku yksinkertaistuu, kun myös koulupsykologit siirtyvät potilastietojärjestelmän käyttäjiksi.

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

Opiskeluhoollossa tehdään tiivistä monialaista yhteistyötä koulutuksen järjestäjien edustajien kanssa niin maakunnallisella kuin paikallisellakin tasolla. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 14§ ja 14a§:ssä säädetään eritasoisista opiskeluhoolloryhmistä, niiden tehtävistä ja kokoonpanoista. 14§:n 4 momentissa säädetään monialaisesta asiantuntijaryhmästä. ”Yksittäisen opiskelijan tai tietyn opiskelijaryhmän tuen tarpeen selvittämiseen ja opiskeluhoollon palvelujen järjestämiseen liittyvät

asiat käsitellään tapauskohtaisesti koottavassa monialaisessa asiantuntijaryhmässä.

Asiantuntijaryhmään voidaan nimetä asiantuntijoita jäseneksi vain opiskelijan, tai, ellei hänellä ole edellytyksiä arvioida annettavan suostumuksen merkitystä, hänen huoltajansa suostumuksella.”

Opiskeluhuollon asiakkaat ovat esiopetuksen oppilaista aina aikuisopiskelijoihin saakka. Eri-ikäisten oppilaiden ja opiskelijoiden palvelutarpeen arvioimiseksi ja palveluiden järjestämiseksi tarvitaan erittäin laaja-alaista verkostotyötä ja monialaisen työn erilaisia muotoja.

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)

Pirhassa on määritelty yleisesti sosiaali- ja terveydenhuollon tiloille tietyt kriteerit. 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 etävastaanoitoilla, 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.

Opiskeluhuollon tilat ovat pääsääntöisesti kouluissa ja oppilaitoksissa. Oppilas- ja opiskelijahuoltolain 9§:n mukaan ”Hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut ensisijaisesti oppilaitoksessa. Koulutuksen järjestäjän on tarjottava hyvinvointialueen käyttöön tarkoitukseen soveltuvat tilat palvelujen järjestämiseksi. Jos koulutuksen järjestäjän ei ole mahdollista tarjota tarkoitukseen soveltuvia tiloja oppilaitoksesta, hyvinvointialueen on järjestettävä palvelut koulutuksen järjestäjän tarjoamissa oppilaitoksen välittömässä läheisyydessä sijaitsevista tarkoitukseen soveltuvissa tiloissa.”

Opiskeluhuollon vastaanottotilojen kriteerit on määritelty Pirhan yleiset periaatteet sekä koulujen ja oppilaitosten erityispiirteet ja opiskeluhuollon ammattilaisten tarpeet huomioiden. Kouluissa ja oppilaitoksissa sijaitsevat tilat eivät aina täytä näitä kriteereitä ja tällöin pyritään joko muokkaamaan tiloja opiskeluhuollon käyttöön soveltuviksi tai haastavimmissa tilanteissa voidaan joutua poikkeamaan lähipalveluperiaatteesta ja tarjoamaan palvelut muissa opiskeluhuollon työhön soveltuvissa tilanteissa. Opiskeluhuollon esihenkilöt ovat mukana koulujen ja oppilaitosten uudisrakennusten suunnittelussa varmistamassa opiskeluhuollolle riittävät ja asianmukaiset tilat.

Vastaanottohuoneisiin/ tietokoneisiin on osin asennettu hälytínjärjestelmät. Tarvittaessa käytettävissä on vartijan palvelut. Osassa toimipisteistä 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](http://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](http://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 lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä 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.

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

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

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://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 tietoturvapoliittikan 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. 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](https://intra.pirha.fi)

[Tietoturvaloukkaus - intra.pirha.fi](https://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://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 Haipro-ilmoitusten avulla vastuualue- ja tarvittaessa toimipiste- tai 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://intra.pirha.fi)) valmistui kesäkuussa 2024. Lääkehoidon kehittämiseksi 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 lasten, nuorten ja perheiden palveluille nimetty lääketurvallisuuskoordinaattori sairaala-apteekista. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri ja Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen vastuualuejohtaja ovat mukana lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan 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.

Kouluterveydenhuollon toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy kouluterveydenhuollosta vastaava apulaisylilääkäri.

Opiskeluterveydenhuollon ja nuorisoneuvolan toimipistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat ja työntekijöiden lääkehoitoluvat hyväksyy opiskeluterveydenhuollosta 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.

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 vakavampia.

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.

Kouluja koskevia erityisiä infektion torjuntaa koskevia ohjeistuksia ovat mm. huoltajille tarkoitetut tiedotteet ja ohjeistukset koskien syyhyä, päätäitä ja kihomatoja sekä toiminta A-streptokokin aiheuttamassa koulu epidemiatilanteessa.

Koko lasten, nuorten ja perheiden 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 palvelupäällikkö ovat mukana lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan 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 ongelmatilanteissa on saatavissa apua niin järjestelmän käytön kuin tilastoinnin ja kirjaamisen kysymyksissä.

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

Pirhan tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava johtajaylilääkäri.

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

Sosiaalihuollon (ml. kuraattorityö) asiakasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava sosiaalihuollon johtaja.

[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. Opiskeluhuollon vastuualueella käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja

Asiakkaat

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta, kirjallisesti eri kanavien kautta (Wilma, sähköinen viestintä), palautekortilla ja QR-koodilla
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt
- Kansalliset kyselytutkimukset, kuten kouluterveyskysely ja abikysely

Työntekijät

- Henkilöstö- ja työhyvinvointikyselyt
- Kehityskeskustelut
- Tarpeen mukaan räätälöidyt kyselyt työtiimeille
- Kansalliset kyselyt, kuten OPA-kysely opiskeluhuollon ammattilaisille

Pirhan virallisen kanavan kautta tulleet 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. Kouluterveyskyselyn tuloksia hyödynnetään laajasti toiminnan ja palveluiden kehittämisessä ja niitä tarkastellaan tiiviissä yhteistyössä opetustoimen kanssa.

Henkilöstön antamat palautteet käsitellään tarpeen mukaan joko oman esihenkilön kanssa, työyksikössä, vastuualueella tai palvelulinjalla. Henkilöstön antamaa palautetta hyödynnetään niin toiminnan kehittämisessä kuin strategisessa ja vastuualueen henkilöstöjohtamisessa. Yksi keskeinen seurattava osa-alue on työhyvinvointi.

Lisätietoa asiakkaille osallisuudesta ja vaikuttamisesta on Pirhan julkisilla sivuilla

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

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. Haipro-ilmoitusjärjestelmän avulla kartoitetaan jatkuvasti niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin kohdistuvia riskitilanteita. Kehittämistoimet suunnataan erityisesti vakaviin ja usein toistuviin riskeihin.

Opiskeluhuollon vastuualueen riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Asiakastapaamisten ja -vastaanottotilanteiden riskinä on erityisesti tilanteiden ennalta- arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Opiskeluhuollon riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta asiakastyötä varten (esim. aggressiivinen asiakas/omainen, hygienia, tartuntataudit) ja työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- asiakasvastaanottoiloissa on mahdollisuuksien mukaan hälytysnapit tai tietokoneeseen asennettu hälytysjärjestelmä ja työtila on suunniteltu siten, että kalustuksen sijoittelu mahdollistaa työntekijän turvallisen poistumisen tilasta
- vartijapalveluita käytetään ennakoiden ja tarvittaessa
- työntekijät ovat mukana koulujen/oppilaitosten kriisi/turvallisuusviestintäkanavissa
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalla on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta tai muusta lainvastaisuudesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä voidaan tehdä www.pirha.fi -sivujen sähköisen järjestelmän kautta <https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Opiskeluhuollossa kohdataan perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä lastensuojeluilmoituksen sähköinen lomake Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi.

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 ennakoarvioinneista 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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella purkukeskustelua suositellaan aina, kun työntekijät tai opiskelijat joutuvat työssään kohtaamaan traumaattisen, kriittisen tilanteen kuten esimerkiksi: väkivaltatilanne tai väkivallalla uhkailu, ns. läheltä piti-tilanteet, jotka uhkaavat työntekijän koskemattomuutta, odottamaton kuolemantapaus; potilaan, asiakkaan tai työkaverin äkillinen kuolema, potilasvahinko, hoitovirhe, työtapaturma tai mikä tahansa muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan toistaiseksi pääsääntöisesti työterveyshuollon (palveluntuottajana Pirte) toimintana, ja prosessi käynnistetään ottamalla yhteyttä oman alueen työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin klo 8–15). Oman lähiesihenkilön kanssa keskustelu ja lähiesihenkilön mukanaolo prosessissa ovat myös erittäin tärkeitä onnistuneen jälkipuinnin kannalta.

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

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 Hai-pro-raporttien säännöllisen käsittelyn avulla, kuten arvioimalla, onko ilmoitusten määrä oikeassa suhteessa jo tiedossa oleviin riskeihin (ilmoitetaanko esimerkiksi väkivallan uhan tilanteet kattavasti).

Risikien 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 laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vastuualuejohtaja vastaa vastuualueen 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.

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 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.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjalla palvelulinjajohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 20.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö (vastuualuejohtaja) Marja Nurmi-Vuorinen
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.