



Omavalvontasuunnitelma

Osallisuutta tukevat palvelut, Päivätoimintakeskukset

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	11
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	15
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	16
3.6 Henkilöstö.....	18
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	20
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	21
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	23
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	29
3.13 Infektioiden torjunta	29
4 Omavalvonnan riskienhallinta	30
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	30
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	33
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	38
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	38
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	39
5.1 Toimeenpano.....	39
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	40
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	41

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

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

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

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

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

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

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

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Osallisuutta tukevat palvelut, Päivätoimintakeskukset

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Päivätoimintakeskus Huoltsu, Tampereen valtatie 23, 33100 Tampere, puh.040 806 3625, 040 8063625

Päivätoimintakeskus Pähee, Muotialantie 38, 33800 Tampere, puh. 041 7312288

Päivätoimintakeskus Toijala/Akaa, Meijerintie 1, 37800 Akaa, puh. 040 3353412

Päivätoimintakeskus Viiala/Akaa, Parkkitie 7, 37830 Akaa, puh. 040 3353414

Päiväkeskus Nokia, Välikatu 2, 37100 Nokia, puh. 050 395 8829

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen osallisuutta tukevien palveluiden yksikössä tuotetaan matalan kynnyksen palvelua Pirkanmaalla asuville 18–64-vuotiaille aikuisille. Matalan kynnyksen palvelu tarjoaa myös neuvontaa ja sosiaaliohjausta tuen tarpeessa oleville ihmisille sekä edistää vaivatonta ja joustavaa palvelujen piiriin pääsyä.

Päivätoimintakeskus Huoltsu: 50 asiakaspaikkaa

Päivätoimintakeskus Pähee: 30 asiakaspaikkaa

Päivätoimintakeskus Viiala/Akaa: 15 asiakaspaikkaa

Päivätoimintakeskus Toijala/Akaa: 35 asiakaspaikkaa

Päiväkeskus Nokia: 28 asiakaspaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Matalan kynnyksen sosiaalityö nojaa sosiaalihuoltolakiin (1301/2014). Lain mukaan sosiaalihuollon palvelujen saatavuudesta ja saavutettavuudesta on huolehdittava (SHL 33 §). Lisäksi kunnan asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta, ja erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen (SHL 6 §)

Matalan kynnyksen sosiaalipalvelujen tavoitteena on asiakkaiden hyvinvoinnin, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistäminen. Tavoitteena on myös lieventää asiakkaiden elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa heidän toimintaedellytyksiään ja osallisuuttaan, tarjota henkilökohtaista tukea sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä (SHL 15 § & 16 §).

Matalan kynnyksen palvelujen peruspääpiirteinä, periaatteina ja ominaisuuksina on oikeus asioida anonymisti, maksuttomasti ja ilman lähetettä. Matalan kynnyksen palvelun tehtävänä on tavoittaa asiakkaita, jotka muutoin voisivat jäädä palvelujen ulkopuolelle, sekä toimia reittinä palvelujen piiriin ihmisille, joiden on hankala saada tai löytää tarvitsemaansa tukea. Toimintatapa on asiakaslähtöinen ja perustuu asiakkaan itse määrittelemiin lähtökohtiin. Kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus itse päättää siitä, miten omien asioiden hoidossa edetään, voi edistää asiakkaan kokemusta yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta sekä osallisuudesta.

Olennaista kaikille matalan kynnyksen toimintamuodoille kuitenkin on se, että matalan kynnyksen palvelu tarjoaa neuvontaa ja sosiaaliohjausta tuen tarpeessa oleville ihmisille sekä edistää vaivatonta ja joustavaa palvelujen piiriin pääsyä.

Päivätoimintakeskukset:

Päivätoimintakeskuksissa toteutetaan matalan kynnyksen sosiaalipalvelua. Päivätoimintakeskuksissa tarjotaan palveluita päihteiden käyttäjille ja muille haavoittuvassa asemassa oleville. Päivätoimintakeskuksissa kartoitetaan sekä arvioidaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta ja ongelmia sekä annetaan yksilöllistä sosiaaliohjausta ja neuvontaa. Asiakas ohjataan tarvittaessa muihin palveluihin. Lisäksi yksikössä huolehditaan asiakkaan perustarpeista; ruoka, vaatehuolto ja hygienia. Palvelua tulee järjestää myös päihtyneille ja siinä on oikeus asioida nimettömänä (SHL24b). Asiakas saa tarvitsemiaan palveluita, vaikka päihteiden käyttö jatkuu, mutta samalla myös pyritään tukemaan asiakkaan päihteetöntä elämäntapaa sekä syrjäytymisen ehkäisyä. Asiakasta kannustetaan omatoimisuuteen, mutta samalla huomioidaan yksilöllinen avun tarve. Turvallisuus ja yksilöllisyys korostuvat yksikön toiminnassa asiakkaan henkilökohtaisessa ohjauksessa. Ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Yksikön toiminta on luottamuksellista ja henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus kaikesta asiakastyössä tietoonsa tulleista asioista.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Johtava ohjaaja Leena Haapa-aho ja palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Päivätoimintakeskukset:

johtava ohjaaja Leena Haapa-aho (leena.haapa-aho@pirha.fi), p. 040 806 3626

Osallisuutta tukevat palvelut

palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki (elina.lahteenmaki@pirha.fi), puh. 040 335 3420

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Osallisuutta tukevien palvelujen, Päivätoimintakeskusten omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa johtava ohjaaja Leena Haapa-aho yhdessä palvelupäällikkö Elina Lähteenmäen kanssa. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään kerran vuodessa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://pirha.fi)).

Päivätoimintakeskusten omavalvontasuunnitelma on nähtävillä henkilökunnan toimitiloissa, asiakastiloissa sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

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

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

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Palveluyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Osallisuutta tukevien palvelujen yksiköissä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaissa.

Sosiaalihuollon ammattilaisia sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat lisäksi virkavastuulla ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa

vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltautuvat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Vastuualuetasoisesti raportoidaan palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien seurantamittari (HaiPro)

Päivätoimintakeskuksissa palvelujen laatua varmistetaan jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenkilön, johtavan ohjaajan kanssa. Tarvittaessa johtava ohjaaja on yhteydessä palvelupäällikköön, joka vastaa osaltaan palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Osallisuutta tukevilla palveluilla tiedolla johtaminen on vielä tällä hetkellä haastavaa yhtenäisen tilastointijärjestelmän puuttumisen vuoksi.

Palvelujen laadun takaamiseksi toimintaa arvioidaan ja toimintaa parannetaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Laadun arvioinnin kohteena voivat olla organisaation tai toiminnan rakenteet ja prosessit. Arvioinnissa huomioidaan aina asiakasnäkökulma

Asiakasturvallisuudesta vastaaminen

Päivätoimintakeskusten vastuhenkilö vastaa omien yksiköidensä turvallisuudesta.

Päivätoimintakeskuksissa tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyjä.

Päivätoimintakeskuksissa tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisuudesta vastaavien viranhaltijoiden ja työntekijöiden kanssa; tavoitteena sekä asiakkaillemme että työntekijöillemme turvalliset tilat. Asiakas- ja työturvallisuutta lisäävät Päivätoimintakeskus Huoltsun valvontakamerat, joita on sijoitettu Päivätoimintakeskus Huoltsun ulkoalueelle, ulko-ovelle, kiinteistön käytävälle sekä Päivätoimintakeskus Huoltsun päihtyneiden asiakkaiden lepohuoneeseen.

Lepohuoneen kameravalvonnalla pyritään ennalta ehkäisemään väkivaltatilanteiden syntyä sekä tarvittaessa puuttumaan niihin ripeästi. Lisäksi päihtyneiden asiakkaiden sairauskohtaukset ja tapaturmat saattavat tulla huomioduksi kameran välityksellä. Lepohuoneen kamerat eivät ole tallentavia toisin kuin muut kamerat.

Päivätoimintakeskusten asiakkuus perustuu aina vapaaehtoisuuteen, eikä asiakkaiden kanssa toimittaessa ole käytettävissä asiakkaita rajoittavia toimenpiteitä minkään lainsäädännön nojalla. Aseiden ja aseina käytettävien välineiden (esim. veitset, puukot, työkalut) tuominen päivätoimintakeskuksiin on kielletty. Mikäli kiellettyjä tavaroita löytyy, henkilökunta tarjoaa asiakkaalle vaihtoehtoisiksi luovuttaa ko. tavarat henkilökunnalle tai poistua alueelta. Aseet luovutetaan poliisiviranomaiselle.

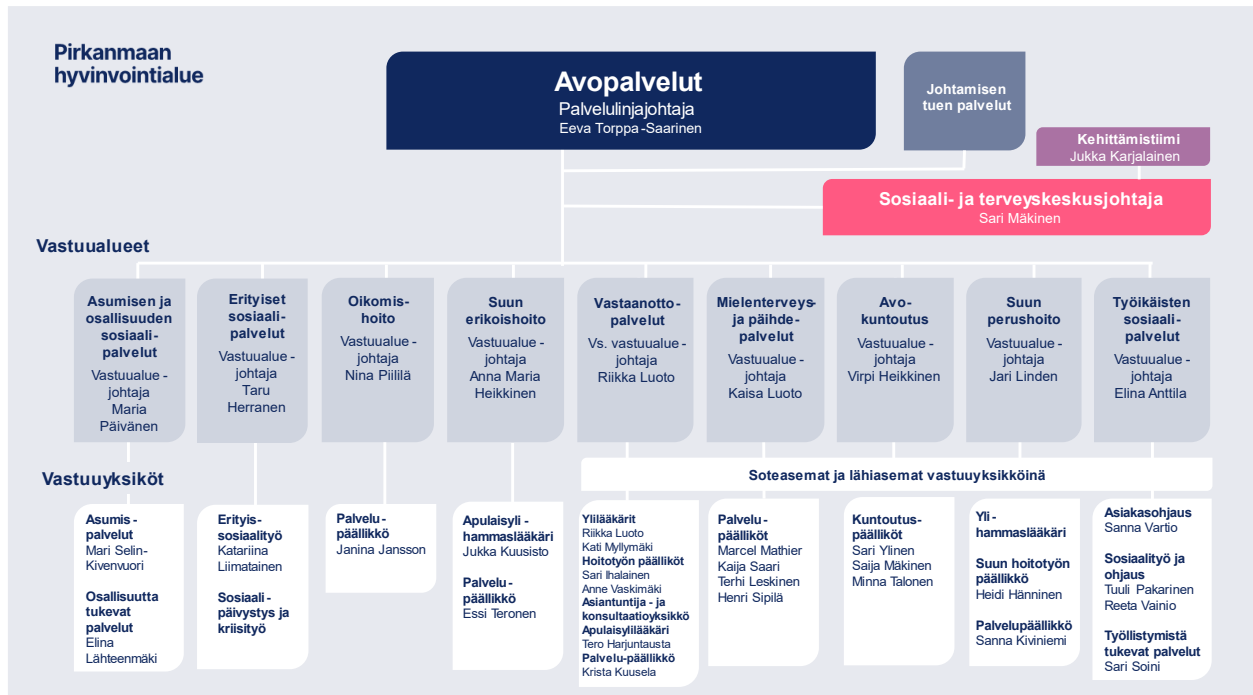
Asiakas- ja työturvallisuuden turvaamiseksi yksikössä on sovittu työkäytännöt myös muihin, asiakkaan itsemääräämisoikeuteen puuttumista vaativiin tilanteisiin (esim. väkivaltainen tai uhkaava käyttäytyminen, päihteiden käyttö sisätiloissa jne.). Päivätoimintakeskuksissa voi asioida päihtyneenä, mutta päihteiden käyttö sisätiloissa on kiellettyä.

Päivätoimintakeskusten työntekijöiden on väkivaltaisesti käyttäytyvän tai päihteitä sisätiloissa käyttävän asiakkaan kohdalla arvioitava tilanteesta aiheutuvaa uhkaa yksikön asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuudelle sekä toimittava koko tilanteen ajan itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja avoimuuden periaatteita kunnioittaen. Väkivaltaisesti käyttäytyvä tai päivätoimintakeskuksessa päihteitä käyttävä asiakas ei ole oikeutettu päivätoimintakeskuksen palveluihin ja hänet ohjataan poistumaan alueelta. Tarvittaessa hänen tilanteessaan toimitaan yhteistyössä vartijan tai poliisiviranomaisten kanssa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää päivätoimintakeskuksissa jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytännöistä. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat HaiPro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Osallisuutta tukevat palvelut ovat osa asumisen ja osallisuuden sosiaalipalvelujen vastuualuetta. Osallisuutta tukevat palvelut kuuluvat avopalvelujen palvelulinjalle.



Osallisuutta tukevissa palveluissa vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavilla ohjaajilla ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on riittävä ammatillinen esihenkilöyys. Yksikön lähiesihenkilön tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämisellä. Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimin säännöllisin väliajoin, joissa käydään ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilölleen. Esihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Osallisuutta tukevien palvelujen Päivätoimintakeskuksista vastaavat:

- palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki, elina.lahteenmaki@pirha.fi, 0403353420
- johtava ohjaaja Leena Haapa-aho, leena.haapa-aho@pirha.fi, 0408063626

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas ja potilas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Matalan kynnyksen palveluihin asiakas voi ohjautua itsenäisesti, läheisen, toisen viranomaisen, seurakunnan, kunnan tai 3. sektorin ohjaamana.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluissa huomioidaan asiakkaan etu, mielipide ja yksikölliset tarpeet. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihoitoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi hyvinvointialueen perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan. Asiakkaaseen kohdistuvasta haitta-/vaaratilanteesta tiedotetaan tarvittaessa myös asiakkaan omaisille.

Päivätoimintakeskusten perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista. Tämän lisäksi yksikön palaverissa käydään säännöllisesti läpi eettisiä asioita liittyen asiakkaan kohteluun. Henkilökunnalla on koulutusta asiakkaan kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja turvallisuuteen. Epäasiallisen kohtelun havaittuaan, jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua tilanteeseen. Havaitsemastaan epäasiallisesta kohtelusta työntekijän tulee ottaa asia esille esihenkilön kanssa. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin.

Matalan kynnyksen palveluihin asiakas voi ohjautua itsenäisesti, läheisen, toisen viranomaisen, seurakunnan, kunnan tai 3. sektorin ohjaamana.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Lainsäädännöllä turvataan asiakkaan oikeutta määrätä itsestään ja elämästään.

Sosiaalityön kaikissa tehtävissä on huomioitava asiakkaan itsemääräämisoikeus sekä kunnioitettava asiakkaan omia valintoja. Asiakkaiden erilaiset kommunikaatiokeinot/kielet tulee huomioida, kun hänen tahtoaan selvitetään.

Itsemääräämisoikeutta säätelee useat eri lait ja asetukset:

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Laki potilaan asemasta ja oikeuksista
- Sosiaalihuoltolaki
 - Mielenterveyslaki
- Suomen perustuslaki
- Yhdenvertaisuuslaki

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos tämä ei onnistu, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on erilaisia osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Erilaisista osallisuuden tavoista löytyy osoitteesta [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://pirha.fi)

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan.

Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö- lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](https://pirha.fi)

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä. [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](https://pirha.fi)

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakastietojen käsittelyn perusteena on asiakas- tai hoitosuhde, muu työtehtävä tai muu lakiin perustuva oikeus. Ammattihenkilöt ja muut asiakastietoja työssään käsittelevät henkilöt saavat käsitellä vain lakisääteisen tehtävän edellyttämiä välttämättömiä asiakastietoja.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

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

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma, ke–to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30 p. 040 504 5249

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

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

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. 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. Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä

menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään yksikössä viipymättä. Asiasta ja tilanteesta riippuen johtava ohjaaja ja palvelupäällikkö selvittävät asiaa joko yksittäisten työntekijöiden tai koko työyhteisön kanssa. Lisäksi johtava ohjaaja ja palvelupäällikkö tutustuvat asiakaskirjauksiin ja muodostavat kokonaiskuvan tilanteesta. Virheellinen toiminta korjataan ja tehdään tarvittaessa kehittämissuunnitelma, jos asia vaatii pidemmän ajan toimenpiteitä. Muutetuista toimintatavoista tiedotetaan henkilökuntaa työyhteisön palaverieissa, kirjataan palaverimuistioon ja asiaan liittyviin toiminta- ja perehdytysohjeisiin.

Muistutukset toimitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon
kirjaamo@pirha.fi

Palvelupäällikkö laatii vastauksen muistutukseen yhteistyössä johtavan ohjaajan kanssa. Asia annetaan tiedoksi myös vastuualuejohtajalle.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](#)

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

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
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit

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
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit

Osallisuutta tukevissa palveluissa palautetta kerätään edellä kuvatun laisesti. Lisäksi kaikissa toimipisteissä on mahdollisuus jättää palautetta suullisesti ja kirjallisesti. Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa.

Työntekijäkokemuksen mittaaminen Pirkanmaan hyvinvointialueella

Työntekijäkokemusta mitataan

- Koko henkilöstölle suunnatulla säännöllisellä fiilismittarilla neljästi vuodessa.

- Koko henkilöstölle suunnatulla laajemmalla tutkimuksella joka syksy siten, että vuorovuosina hyödynnetään Työterveyslaitoksen toteuttama henkilöstön työhyvinvointitutkimus ja Kevan työhyvinvointikyselyä.
- Näiden lisäksi työntekijöiltä kysytään myös palvelussuhteen eri vaiheisiin liittyviä kokemuksia mm. perehdytyksen palautekyselyllä ja lähtevän työntekijän palautekyselyllä.

3.6 Henkilöstö

Osallisuutta tukevissa palveluissa työskentelee eri tehtävissä 44 henkilöä., joista Päivätoimintakeskuksissa työskentelee yhteensä 15 työntekijää, 4 sosiaaliohjaajaa, 11 ohjaajaa. Päivätoimintakeskusten työntekijöiden esihenkilönä toimii johtava ohjaaja.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyyksien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyydet. Päivätoimintakeskukset tarjoavat säännöllisesti harjoittelupaikan sosiaali- ja terveydenhoitoalan opiskelijoille. Tällä osaltaan varmistetaan sosiaalipalvelujen osaavien sijaisten ja työntekijöiden saatavuutta.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Perehdytys

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa esihenkilö ja sekä tiimit. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Osallisuutta tukevien palveluiden perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat. Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat.

Uusi työntekijä saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään kaikissa asioissa apua ja tukea.

3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet; Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin.

Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa. Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukena on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä. Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täyttyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Esihenkilön vastuulla on tarkistaa rekrytoitavan henkilön pätevyys (tutkintotodistukset, Terhikki/Suosikki). Rekrytoinnissa painottuu ammatillisuuden lisäksi työhistoria, kokemus aikuissosiaalityöstä ja matalan kynnyksen palveluista ja asiakkaista sekä muu osaaminen alalta. Myös kommunikaatiotaitoja arvostetaan. Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava tehtävän kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus. Päivätoimintakeskusten työntekijöiden valinnassa kiinnitetään huomio myös vuorovaikutustaitoihin sekä riittävään kirjalliseen ja suulliseen kielitaitoon.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämistä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävyydestä. Päivätoimintakeskus palveluissa sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Päivätoimintakeskuksissa ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan 100 %:n työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin.

Työntekijöiden keskuudessa on jonkin verran vaihtuvuutta. Tilannetta seurataan aktiivisesti ja panostetaan työntekijöiden perehdytykseen ja työn tukirakenteisiin. Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myös myönteisellä työnantajakuvalla. Työyksiköissä pyritään tarjoamaan työntekijöille mahdollisimman joustava ja työtä tukeva työympäristö. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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. Sosiaalihuoltoa 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.

Terveystenhuoltolaissa 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 Terveystenhuoltolaki 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.

Päivätoimintakeskuksissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakkaiden palvelujen järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään asiakkaiden, läheisten, työikäisten sosiaalityön, terveydenhuollon, sosiaali- ja kriisipäivystyksen sekä Pirkanmaan hyvinvointialueiden eri palvelulinjojen kanssa. Yhteistyötä tehdään myös kunnan, seurakunnan, kuntien työllisyyspalvelujen, poliisin, Kelan ja 3 sektorin toimijoiden kanssa.

Päivätoimintakeskuksista osallistutaan tarvittaessa sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaiseen moniammatillisiin yhteistyöpalavereihin sekä kutsutaan eri toimijoita omiin palavereihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. 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. [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös moniammatillinen ja hallintorajat ylittävä asiantuntijoista koostuva STOP-työryhmä. STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä,

laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakassuunnitelmasta, esimerkiksi päihde- ja mielenterveys- sekä asumisen asioissa.

Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella toimii kolme alueellista MARAK-työryhmää. MARAK on vakavan parisuhdeväkivallan riskinarvioinnin ja uhrin auttamisen moniammatillinen menetelmä. MARAK kokoaa alueella toimivat uhrin auttamiseksi työskentelevät viranomaiset ja järjestöt yhteen ja koordinoi uhrille annettavaa tukea. MARAK koostuu systemaattisesta väkivallan riskinarvioinnista. Jos riski on kohonnut, moniammatillinen työryhmä auttaa uhria. Työryhmässä laaditaan moniammatillinen suunnitelma, jonka tarkoitus on parantaa uhrin turvallisuutta. Lisätietoa Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivista MARAK-työryhmistä saa osoitteesta marak.sihteerit@pirha.fi.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Nokian päivätoimintakeskus toimii osoitteessa Välikatu 2, 37100 Nokia. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Nokian kaupungilta. Nokian päiväkeskuksen rakennus on vanha ja osin erittäin huonokuntoinen sekä nykyiseen käyttöönsä epäkäytännöllinen ja jopa asiakas- ja työturvallisuuden kannalta epätarkoituksenmukainen. Tilapalvelujen kanssa on keskusteltu uuden toimitilan etsimisestä varten nykyisen vuokrasopimuksen päättyessä 31.3.2026. Päiväkeskus toimii talon alakerrassa ja yläkerrassa toimi ennen Nokian päihdeasumisyksikkö. Nykyisin päihdeasumisyksikön tilat eivät ole enää käytössä. Päiväkeskuksessa on keittiö, asiakastila ja pieni työtila työntekijöille. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei kuulu siivouspalvelujen vastuulle. Vartija käy yksikössä kerran päivässä ja työntekijöillä on hälytysnapit käytettävissä.

Akaan Toijalan päivätoimintakeskus sijaitsee osoitteessa Meijerintie 1, 37800 Akaa. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu

yksityiseltä vuokranantajalta. Päivätoimintakeskuksessa on päivätoimintakeskustoiminnan tila, keittiö, ryhmätyöhuone, pesu- ja pyykkitila, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat ja työntekijän työtila. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä. Työntekijän huoneessa on pako-ovi ja käytössä hälytysnappi.

Akaan Viialan päivätoimintakeskus sijaitsee osoitteessa Parkkitie 7, 37800 Akaa. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Akaan kaupungilta. Päivätoimintakeskuksessa on keittiö, päivätoiminnantila, työntekijän huone, sauna, pukuhuone, pyykkitila, asiakas WC ja henkilökunnan WC. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei kuulu siivouspalvelujen vastuulle. Työntekijän huoneessa on pako-ovi ja käytössä hälytysnappi.

Päivätoimintakeskus Huoltso sijaitsee osoitteessa Tampereen valtatie 23, 33100 Tampere. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Tampereen kaupungilta. Päivätoimintakeskuksessa on asiakasvastaanottolitat/-huoneet, toimistohuone, keittiö, ruokatila, päiväsal, nukkumishuone, pyykkihuone, suihku, asiakkaille ja henkilöstölle erilliset WC-tilat. Nukkumistilaa lukuun ottamatta muissa tiloissa on poistumisovet. Työntekijöillä hälytysjärjestelmä käytössä ja vartija on paikalla klo 8–13 sekä 16.30–17.30. Lisäksi vartija tulee paikalle klo 19, kun yksikkö suljetaan. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun ne eivät kuulu siivouspalvelujen vastuulle.

Päivätoimintakeskus Pähee sijaitsee osoitteessa Muotialantie 38, 33800 Tampere. Tilojen toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen tilapalvelut ja tila on vuokrattu Kotilinnasäätiöltä. Yksikössä on ruokatila, ryhmät, asiakasvastaanottohuone, toimistohuone, keittiö, pyykkikomero, puku/vaatehuone, asiakkaille ja henkilöstölle

erilliset WC-tilat ja henkilöstön keittiö- ja ruokailutila. Asiakasvastaanottolilassa on pako-ovi ja työntekijöillä on hälytysjärjestelmä käytössä. Vartija on paikalla 30 minuuttia klo 10–11 välillä. Asiakkaiden tai työntekijöiden yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana/lukollisissa kaapeissa. Henkilökunta vastaa omien työpisteidensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei kuulu siivouspalvelujen vastuulle.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Tietohallinnon projekti- ja kehittämispalvelut vastaavat hyvinvointialueen tietojärjestelmien kehittämisestä ja projektoinnista. Yhteistyökumppanina toimii Isetekki Oy.

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalouden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Päivätoimintakeskus Huoltsun turvallisuuskäytännöt

Tallentava kameravalvonta on käytössä piha-alueella sekä yleisten tilojen käytävällä.

Valvontakameratallenteita pääsee selaamaan Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomo. Kameravalvonta on merkitty kyltein.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen

käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Pirkanmaan hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiltä verkkosivuilta löytyy tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita sekä toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.

Häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta tehdään HaiPro-ilmoitus, ilmoitetaan esihenkilölle, tietoturavastaavalle (tietoturavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Asiakastyön kirjaaminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää, joista useita eri versioita. Helmikuusta 2026 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä vaihtuu yhteen yhteiseen asiakastietojärjestelmään, Sagaan.

Effica-, ProConsona ja Saga- asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset ovat perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös työikäisten sosiaalipalveluiden yhteiset kirjaamisvalmentajat.

Osallisuutta tukevissa palveluissa sosiaalihojaajien perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka löytyy Moodle-alustalta [Kurssi: Sosiaalihuollon kirjaaminen | Pirha Moodle](#). Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokouluun [Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat - verkkokoulu - Sote-ammattilaiset - Kanta.fi](#). Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella työskentelevän tulee käydä Tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus. Merkintä kurssin suorittamisesta tallentuu Pirkanmaan hyvinvointialueen hr-järjestelmään.

Lisäksi henkilöstön tulee osallistua alan sisäisiin tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviin koulutuksiin soveltuvin osin. Tietosuojaan liittyvistä muutoksista tiedotetaan intran uutisissa ja henkilöstöinfoissa. Näitä tulee jokaisen seurata omatoimisesti. Esihenkilö tuo työkokouksiin lisäksi yksikkökohtaista tietoa. Perehdytysmateriaalin ajantasaisuudesta vastaa esihenkilö.

Käytössä on sosiaalihuollon yhteinen asiakasrekisteriä koskeva tietosuojaseloste.

3.12 Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Päivätoimintakeskuksissa ei toteuteta lääkehoitoa yksiköiden tiloissa eikä säilytetä lääkevalmisteita. Asiakkaiden lääkehoito ja siihen liittyvä seuranta toteutetaan terveydenhuollossa.

3.13 Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja.

Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](#)

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

Hygieniakäytännöt

Päivätoimintakeskuksissa noudatetaan hygieniahoidajilta saatuja ohjeistuksia. Tuholaisten torjuntaan on myös ohjeistus. Tarvittaessa työntekijöitä perehdytetään käytäntöihin tartuntatautilanteen mukaan. Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilökunnan käytössä. Henkilökuntaa opastetaan hyvästä käsihygieniasta. Käsidesit ovat käytössä toimipisteissä ja asiakaskäynneillä. Asiakaskäynneillä on tarvittaessa mukana suu-nenäsuojia, kertakäyttökäsineitä ja kengänsuojukset. Lisäksi mahdollistetaan säännöllinen tietokonenäppäinten ja puhelinten pyyhintä niille tarkoitetuilla desinfiointiliinoilla.

Infektioiden torjunta

Pirkanmaan hyvinvointialueella Tays:in infektioyksikön asiantuntijat ja Pirkanmaan hyvinvointialueen muissa yksiköissä työskentelevät hygieni- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on

osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan. Riskienhallinta on organisoitu osallisuutta tukevissa palveluissa seuraavasti:

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa henkilöstönsä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä. Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen. Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tilanteen muuttuessa usamminkin.
- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltäpiti-tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia. Palvelupäällikkö raportoi HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualueajohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.
- Turvallisuuskävely on käytännön työkalu työyhteisön turvallisuuden kehittämiseen ja turvallisuustietoisuuden lisäämiseen. Turvallisuuskävelyn

tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen, rakennusosan tai osaston ja siihen välittömästi liittyen tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa. Kyseessä on siis turvallisuusperehdytys, johon kaikkien työntekijöiden tulee osallistua. Esihenkilö vastaa myös turvallisuusperehdytyksestä. Turvallisuuskävelyn laajuus vaihtelee toimintaympäristön mukaan esimerkiksi yksittäisestä työtilasta tai osastosta koko rakennukseen tai kiinteistöön.

Toimintayksikön asiakasturvallisuuden keskeiset riskit ja riskien tunnistaminen

Päivätoimintakeskuksissa riskienhallinnan perustana on koko työyhteisössä jaettu ymmärrys turvallisuuskulttuurista. Tiimityö on vahvaa ja pitkäaikainen kokemus yhdistyy organisaation yhteisiin toimintakäytänteisiin. Näin pyritään varmistamaan asiakkaiden saaman palvelun laatu ja myös yksiköiden turvallisuus. Yksikössä jokainen kantaa vastuun siitä, että yhdessä sovittuja toimintakäytänteitä noudatetaan ja mahdolliset epäkohdat tai tunnistetut uudet riskit tunnistetaan ja raportoidaan sovitusti.

Päivätoimintakeskuksissa suurimmat tunnistetut riskit liittyvät päihtyneiden asiakkaiden käyttäytymiseen liittyvään uhkaavuuteen ja väkivaltaisuuteen. Uhkaava käyttäytyminen voi kohdistua sekä toisiin asiakkaisiin että työntekijöihin. Tilanteita pyritään tämän vuoksi ennakoidaan ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä vartijan/poliisin kanssa. Riskejä liittyy em. tilanteissa myös asiakkaiden toimintaan itseään kohtaan – voi tapahtua esim. tapaturmia tai yliannostuksia. Asiakkaan tilannetta arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa ollaan yhteydessä esimerkiksi hätäkeskukseen lisäavun saamiseksi asiakkaalle ja hänen toimittamiseen palvelutarpeensa mukaisesti palveluihin. Työntekijöitä on ohjeistettu ottamaan vakavasti myös suullisesti, puhelimitse tai sähköisesti (sähköposti, chat) tulevat uhkaukset. Kaikista uhkaavista tilanteista, myös suullisesti tehdyistä uhkauksista tulee aina tehdä HaiPro-ilmoitus. Tarvittaessa tehdään rikosilmoitus Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisten ohjeiden mukaisesti.

Osassa palveluyksiköissä työntekijät toimivat yksin oman ammattikuntansa edustajana ja tilojen soveltuvuudessa on eroja. Liikkuvan työn lisääntyessä työntekijöiden tulee olla

tietoinen eri toimipisteiden turvallisuusjärjestelyistä ja niiden tulee olla selkeästi saatavilla ja kuvattuja kussakin toimipisteessä.

Päivätoimintakeskuksista tehdään tarvittaessa myös kotikäyntejä monenlaisissa tilanteissa asiakkaiden tarpeet huomioiden. Kotikäynneille mennään pääsääntöisesti työparin kanssa. Kotikäyntityöskentelyyn on laadittu oma ohjeistus hyvinvointialueella.

Puutteellinen perehdytys voi tuottaa ongelmia asiakasturvallisuuteen, mikäli siihen ei ole järjestetty riittävästi aikaa. Perehdytys on jatkuva prosessi ja se on myös työntekijän vastuulla. Työntekijän tehtävänä on selvittää asioita aktiivisesti.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön **ilmoittamaan viipymättä** palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään **huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.**

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (esimerkiksi lääkevastaavat), mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä

henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat lähiesihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi. Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta. Osallisuutta tukevissa palveluissa ilmoitustasoina ovat esihenkilöt ja vastuualuejohtaja, joka vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

Päivätoimintakeskuksissa käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai työtoverin toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin. Tarvittaessa käytetään myös työterveyshuollon palveluita.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus (Valvontalaki 29 §), mikäli se havaitsee tai saa tiedon epäkohdasta tai epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon 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 tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä Pirkanmaan hyvinvointialueen internetsivujen sähköisen järjestelmän kautta <https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään. Asiakaskunnan päihteidenkäyttö ja moninaiset mielenterveys- ja käytösongelmat ovat haasteena turvallisen toimintaympäristön luomiselle. Päivätoimintakeskusten riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista (päähtymystila, aggressiivisuus) 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. Kenttätyön, kotikäyntityön ja asiakasvastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Väkivallan riskiä pyritään vähentämään hyvällä asiakaspalvelulla, ammattitaitoisella henkilökunnalla ja toimivilla tiloilla. Näiden lisäksi rajoitetaan asiakkaiden väkivaltaista

käyttäytymistä, kaupankäyntiä, terä- tai muiden aseiden, aseina käytettävien esineiden hallussapitoa palveluissa olon ajan. Tilanteita ennaltaehkäistään puuttumalla hyvissä ajoin häiriöihin ja ristiriitatilanteisiin puhuttelemalla ja rauhoittelemalla asiakasta työntekijän oma turvallisuus varmistaen. Henkilökunnalla on turvallisuussyistä oikeus pyytää em. tavalla käyttäytyvä asiakas poistumaan yksikön tiloista.

Vartijapalvelu on käytettävissä tarpeen ja henkilökunnan tekemän tilannearvion mukaan. Virkavalta kutsutaan paikalle tarvittaessa ja fyysisen väkivallan sattuessa. Päivätoimintakeskus Huoltsussa on valvontakamerat, jotka toimivat apuvälineenä turvallisuuden varmistamisessa, järjestyksen ylläpidossa sekä asiakkaiden toiminnan ja voinnin seurannassa.

Kontaminoituneet eli likaiset käyttövälineet hävitetään ohjeistuksen mukaisesti särmäjätteisiin.

Päivätoimintakeskusten riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- kotikäynnit pääsääntöisesti työpareittain
- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta
- työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja.
- asiakasvastaanottotiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot, osassa yksiköistä työntekijöillä on päällekkäushälytin
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, joka päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tilanteiden muuttuessa useammin.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinta on jatkuva, arkipäivään kuuluva prosessi, jossa toisaalta reagoidaan jatkuvasti havaittuihin riskeihin ja vaaratapahtumiin ja toisaalta pyritään ennakoimaan toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia. Tärkeä osa riskienhallintaa on yleisen tilanteen jatkuva seuranta ja prosessin vaiheiden tarkka raportointi.

Avopalvelujen turvallisuustyöryhmä käsittelee avopalveluiden yleiset turvallisuusasiat ja hoitaa niihin liittyvää kehittämistyötä ja koordinointia sekä kehittää ja suunnittelee riskienhallinnan, turvallisuuden ja varautumisen, sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden käytäntöjä.

Työturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan tiimipalavereissa. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa huomioiden myös muut tilanteessa olleet. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykkinen tuki käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Kaikki raportoidut tapahtumat kertyvät vaaratapahtumarekisteriin tai -tietokantaan. Vaaratapahtumien kertymistä seurataan säännöllisesti. Analyysin avulla saadaan esille tyypillisiä tapahtumia ja tapahtumissa tapahtuvia muutoksia (trendejä) sekä jollain tavalla yllättäviä, poikkeuksellisia tai monimutkaisia tapahtumia, joita on tarpeen tutkia perusteellisemmin.

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus
2. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä pienellä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

Osaamisen varmistaminen

Jokaisen työntekijän ja esihenkilön tulee suorittaa välttämättömänä koulutuksena Vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen verkkokoulutus

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatu-poikkeaman korjaamiseksi.

Osallisuutta tukevat palvelut eivät yksikkönä kilpailuta tai hanki ostopalvelua. Vartiointi, Voimian ruokapalvelut, siivouspalvelut on kilpailutettu Pirkanmaan hyvinvointialueen toimesta.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista,

tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](https://pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Päivätoimintakeskuksissa kannustetaan henkilöstöä valppauteen varautumisenkin osalta. Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista.

Avopalveluissa on linjakohtainen valmiussuunnitelma.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu osallisuutta tukevien palveluiden yksiköiden henkilökunnan kokouksissa sekä yhteisökokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi osallisuutta tukevien palveluiden arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään osallisuutta tukevien palveluiden yksikköjen vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökunta- ja yhteisökokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Yksikön vastuuhenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yksikön arjessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampere 4.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Palvelupäällikkö Elina Lähteenmäki

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vastuualuejohtaja Maria Päivänen



Seuraa meitä somessa.