



Omavalvontasuunnitelma

Palvelutarpeen arviointi

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	10
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	11
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	11
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	12
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	17
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	19
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	21
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	21
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	23
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	25
3.12 Lääkehoitosuunnitelma	27
3.13 Infektioiden torjunta	27
4 Omavalvonnan riskienhallinta	28
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	28
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely	30
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	32
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta	33
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	34
5.1 Toimeenpano	34
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	34
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	36

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 terveystieteen 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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Perhepalvelut, palvelutarpeen arviointi

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

PTAtiimi1: Tampere, Tipotie 4, 33230 TAMPERE, Ruovesi, Ruovedentie 56, 34600

RUOVESI ja Virrat, Virtaintie 26, 34800 VIRRAT, Sari Pihlajamäki 044-4861773

PTAtiimi2: Tampere, Tipotie 4, 33230 TAMPERE Mia Niemi 040-5740144

PTAtiimi3: Tampere, Sinitaival 6, 33720 TAMPERE, Niina Viitasalo 050-073 1458

PTAtiimi4: Kangasala, jossa palvellaan myös Pälkäneellä ja Kuhmoisissa asuvia asiakkaita Pikonlinnantie 240, 36280 PIKONLINNA, Orivesi, Keskustie 26, 35300 ORIVESI ja Mänttä-Vilppula, Juupajoki, Keskuskatu 2, 35700 VILPPULA, Laura Rasinen p. 040-133 6449.

PTAtiimi5: Lempäälä, jossa palvellaan myös Vesilahden asiakkaita, Himminpolku 6, 37500 LEMPÄÄLÄ, Akaa, johon kuuluvat myös Urjalan asiakkaiden palvelut, Torkontie

2, AKA, ja Valkeakoski, Apiankatu 1, 37600 VALKEAKOSKI, Riina Helin p. 040-335 7384

PTAtiimi6: Sastamala-Punkalaidun, Puistokatu 10, 38200 SASTAMALA ja Nokia, Harjukatu 21, 37100 NOKIA, Johanna Polo p. 050-577 9959

PTAtiimi7: Ylöjärvi, (Perheiden talo) Mikkolantie 50 B, 33470 YLÖJÄRVI, Parkano, Parkanontie 37, PARKANO palvelee myös Kihniön asukkaita. Ikaalinen, Silkintie 3, IKAALINEN ja Hämeenkyrö, Härkikuja 10, HÄMEENKYRÖ, Saija Fabritius 040-806 3512

PTAtiimi8: Pirkkala, Suupantie 2, 33960 Pirkkala, Terhi Talikka 044-4861967. Tähän tiimiin kuuluu myös resurssitiimi- sekä ankkuritiimitoiminta.

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

Palvelu on tarkoitettu pirkanmaalaisille lapsille, alle 18-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen.

Palvelutarpeen arvioinnin tiimeissä otetaan vastaan sosiaalihuoltolain mukaiset hakemukset sekä lastensuojeluilmoitukset. Nämä käsitellään tiimeissä lain vaatimassa riittävässä laajuudessa ja osa ilmoituksista päättyy palvelutarpeen arviointiin, jonka kesto on maksimissaan 90 vrk. Osa ilmoituksista johtaa nopeampaan käsittelyyn, jonka aikana perhe saa tarvitsemansa avun ja/ tai ohjataan muiden palveluiden piiriin.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Perhepalveluiden palvelutarpeen arvioinnissa työskentelee noin 90 ammattilaista eri tehtävissä. Tehtävänimikkeitä ovat johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja ja toimistosihteri. Lähiesihenkilönä toimii johtava sosiaalityöntekijä ja vastuuyksikön esihenkilönä palvelupäällikkö. Palvelupäällikön esihenkilönä toimii vastuualuejohtaja.

Perhepalveluiden palvelutarpeen arviointiin kuuluvat lastensuojeluilmoitusten ja – hakemusten käsittely ja niistä seuranneet palvelutarpeiden arvioinnit, jotka sisältävät lastensuojelutarpeen selvitykset. Työssä korostuvat uudet asiakkaat (uudet lastensuojeluilmoitukset ja muut yhteydenotot), suuret arviointimäärät ja niihin liittyvä verkostotyö, haastavat asiakastilanteet (huoltoriidat, akuutit lasten/ nuorten kriisitilanteet, uudet kiireelliset sijoitukset), laaja-alainen ja monipuolinen arviointi perheen tuen tarpeesta sekä palveluiden suunnittelu (omat palvelut, ostopalvelut). Asiakkaita tavataan toimistolla, kotikäynneillä, kouluissa, päiväkodeissa ja yhteistyökumppaneiden luona niin yksin kuin yhdessäkin työparien kanssa. Työ on luonteeltaan nopeatempoista, mutta myös suunnitelmallista ja muutokseen tähtäävää. Asiakkaana on lapsi, mutta työskentelyä on koko perheen, perheen verkoston ja yhteistyötahojen kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakasturvallisuuden toteutuminen.

Hyvinvointialueella on velvollisuus valvoa oman tuotantonsa lisäksi myös ulkopuolisilta palveluntuottajilta hankittua palvelua. Ostopalvelusopimuksissa määritellään palvelun laatuvaatimukset ja palveluntuottajan raportointivelvollisuus hyvinvointialueelle. Laatua valvotaan yhteistyössä palveluntuottajan ja valvontayksikön kanssa.

Ostopalvelusopimukseen on määriteltä sanktiot, mikäli laatuvaatimukset eivät täyty.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle.

Pirkanmaan hyvinvointialueen visiona on: ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”. Palvelulupauksena on pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa ammattilaisten toimesta.

Perhepalveluiden toiminnan tarkoituksena on tuottaa sosiaalipalveluita niille lapsille ja nuorille, jotka tarvitsevat varhaisen vaiheen tukea tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin turvaamiseksi. Tavoitteena on tarjota palveluita oikea-aikaisesti, asiakkaan tarpeen vaatimassa laajuudessa ja yhteistyössä lapsen ja perheen kanssa toimivien muiden tahojen sekä perheen läheisten kanssa. Ensisijaisesti työskentelyssä huomioidaan aina lapsen etu.

Erityistä tukea tarvitsevan lapsen palvelutarpeen arviointi on aloitettava viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä asian vireille tulosta ja arvioinnin on valmistuttava viimeistään kolmen kuukauden kuluessa vireille tulosta.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä asiakkaalle on selvitettävä hänen yleis- ja erityislainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot palvelujen toteuttamisessa ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava siten, että asiakas riittävästi ymmärtää sen sisällön ja merkityksen. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Erityistä huomiota on kiinnitettävä lasten ja nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Lastensuojelutarpeen selvittämisestä palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä säädetään lastensuojelulaissa.

Palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla henkilöllä on oltava palvelutarpeen arvioimisen kannalta tarkoituksenmukainen sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus, ellei muualla laissa toisin säädetä.

Erityistä tukea tarvitsevien lasten palvelutarpeen arvioinnin tekemisestä vastaavalla viranhaltijalla on oltava mainitun lain 3 §:n mukainen sosiaalityöntekijän kelpoisuus.

Toimintaa ohjaavat:

- Perhepalveluiden laatukäsikirja (valmistunut 2023, päivittyä tarpeen mukaan)
- PirHan toimintastrategia
- Lasten ja nuorten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta
- Hallintolaki

Toimintayksikön työntekijöillä on vahvaa sosiaalihuollon lakien ja palveluiden asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla osaamista sosiaalityön palvelujen tiimeissä.

Täydennyskoulutuksella panostetaan henkilöstön osaamisen ylläpitämiseen sekä uusien työtapojen / lakien tuntemuksen vahvistamiseen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Toteutamme arvoja työssämme muun muassa seuraavasti:

- pyrimme järjestämään palvelumme asiakkaiden (lapsen sekä vanhempien) tarpeista käsin
- huomioimme lapsen tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti
- rohkaisemme asiakkaita (vanhempia) tekemään lapsen kannalta hyviä ratkaisuja
- kohtaamme asiakkaita arvostavasti ja voimaannuttavasti
- kunnioitamme vanhempia ja lapsia tasa-arvoisesti
- kunnioitamme asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin

- kannustamme ja tuemme asiakkaita (vanhempia) vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

Huolehdimme siitä, että lapsiperheiden sosiaalityön henkilöstöä tuetaan monin tavoin työtehtävissään:

- tuetaan osaamista ja ammatillisuutta lisä- ja täydennyskoulutusten avulla
- työntekijöiden erityistaitoja otetaan huomioon ja kannustetaan niiden käyttämiseen
- työyhteisön hyvinvointia tuetaan avoimella toiminnalla sekä kunnioitetaan erilaisia mielipiteitä ja persoonallisia toimintatapoja
- tuetaan tiimityötä ja ammatillisen tuen saamista
- työntekijöitä tuetaan säännöllisillä kehittämisspäivillä ja osallistetaan erilaiseen kehittämistyöhön
- toimitaan sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Perhepalveluiden omavalvontasuunnitelmat laaditaan vastuualueitasoisesti sekä yksikkötasoisesti. Palvelutarpeen arviointiyksikössä on yksi omavalvontasuunnitelma,

jonka laadinnasta on vastannut palvelupäällikkö Mari Järvensivu yhdessä johtava sosiaalityöntekijä Sari Pihlajamäen kanssa.

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.

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

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://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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.

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Hyvinvointialueen strategia määrittelee yhteiset tavoitteet palveluille, niiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle sekä laadulle. Hyvinvointialueen strategian kärkiteemat vuosille 2023–2025 ovat:

1. tärkeintä on ihminen
2. yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaikuttavat palvelut
3. hyvinvoivat työntekijät
4. yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Palvelutarpeen arviointi käsitellään lakisääteisessä 90 vuorokauden määräajassa yhdessä perheen ja mahdollisten verkostojen kanssa. Tapaamisten sisältö ja osallistujat arvioidaan perheen ja lapsen tilanteesta riippuen. Lapsen tapaaminen ja omien ajatusten selvittäminen on osa palvelutarpeen arviointia. Palvelutarpeen arvioinnin aikana selvitämme perheen haasteet ja vahvuudet, ratkaisemme niitä yhdessä perheen kanssa, annamme uusia toimintatapoja ja tarvittaessa ohjaamme palveluiden pariin.

Menetelminä arvioissa käytämme mm. moniammatillista verkostotyötä ja työparityöskentelyä, Systemistä työotetta, Minun tiimini – ja Lapset puheeksi -malleja sekä erilaisia konkreettisia työvälineitä (esim. kuvakortit). Palvelutarpeen arvioinnin aikana kartoitamme perheessä olevia vanhemmuuteen liittyviä haasteita ja vahvuuksia. Keskustelemme ja pohdimme yhdessä vanhempien kanssa uusia toimintatapoja liittyen mm. vuorovaikutukseen sekä lasten kasvun ja kehityksen tukemiseen. Vahvistamme perheen hyviä käytäntöjä ja toimintatapoja. Tarvittaessa ohjaamme jatkopalveluihin.

Tarvittaessa tuemme asiakasta palvelutilanteen sujuvuuden turvaamiseksi esimerkiksi tulkkipalveluiden avulla.

Palvelumme perustuu lainsäädäntöön sekä hyviin käytäntöihin, henkilökuntamme moniammatilliseen erityisasiantuntemukseen ja osaamiseen.

1. Työssämme toimimme arvostavasti ja asiakaslähtöisesti, asiakkaan asiaa kuunnellen ja hyvään vuorovaikutukseen panostaen.
2. Asioita käsitellään luottamuksellisesti.
3. Palveluistamme saa tietoa sähköisten kanavien ja yleisen palveluohjauksen kautta.
4. Palvelemme asiakkaita monikanavaisesti, ottaen huomioon asiakkaittemme erilaiset tarpeet sekä palveluidemme erityispiirteet.
5. Pyrimme siihen, että asiakkaat pääsevät palveluihimme mahdollisimman oikea-aikaisesti ja noudatamme sosiaalihuoltolain mukaisia määräyksiä.
6. Arvioimme ja kehitämme toimintaamme ja palveluitamme säännöllisesti. Asiakaspalaute on tärkeä osa toimintamme kehittämistä.

Seuraamme asiakaspalautteen, muistutusten sekä kanteluiden määrää ja sisältöä. Henkilöstön ammattitaitoa ja hyvinvointia seuraamme rekrytointitietojen, lisä- ja täydennyskoulutuksen, työnohjausten määrän ja laadun toteutumisella, Fiilis-mittarin ja Pirhan työhyvinvointia koskevista kyselyistä saatavan tiedon avulla.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lasten, nuorten ja perheiden palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perhepalveluiden vastuualueesta vastaa vastuualuejohtaja. Palvelutarpeen arvioinnin osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö ja johtavat sosiaalityöntekijät.

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.

Sosiaalihuoltolain 1§ ohjaa järjestämään yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Lain 4§ mukaan pitää arvioida miten eri toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat mm asiakkaan tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen. Saman lain 5§ korostetaan vielä erikseen lapsen etua eri toimenpidevaihtoehtojen valinnassa ja ratkaisuissa. Sosiaalihuoltolain 11§ velvoittaa järjestämään palveluja mm kaltoinkohtelusta aiheutuvaan tuen tarpeeseen ja lapsen tasapainoisen kehityksen ja hyvinvoinnin tukemiseksi. Lain 13§ määrää, että lapsella ja hänen perheellään on oikeus saada viipymättä lapsen terveyden ja kehityksen kannalta välttämättömät sosiaalipalvelut. Palveluja on järjestettävä tarvittavassa laajuudessa ja niiden on tuettava vanhempia lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa.

Sosiaalihuoltolain 36§ ohjaa palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja lain 37§ kerrotaan, että palvelutarpeen selvityksen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta. Jos henkilö tarvitsee tukea, arvioidaan, onko tuen tarve luonteeltaan tilapäistä, toistuvaa tai pitkäaikaista. Osana selvitystä on sosiaalihuollon ammattihenkilön arvio asiakkuuden edellytyksistä sekä asiakkaan mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan.

Sosiaalihuoltolain 38§ mukaan palvelut järjestetään palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Palvelut järjestetään lapsiperheiden sosiaalityön vastuuyksiköstä ja/ tai kotiin vietävien palveluiden yksiköstä. Tuen tarve voi olla tilapäistä, jatkuvaa/ toistuvaa tai pysyvää/ pitkäaikaista. Jos tuen tarve on pitkäaikainen, on tuki pyrittävä järjestämään siten, että turvataan palvelujen jatkuvuus, ellei palvelujen muuttaminen ole asiakkaan edun mukaista. Sosiaalihuoltolaki ei määrittele sitä, milloin tuki päätetään, mutta 34§ kertoo, että asiakkuus päättyy silloin, kun sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta.

Perhetyö on sosiaalihuoltolain 14§ ja 18§ mukainen lakisääteinen tukitoimi, jota tarjotaan silloin, kun asiakas ja hänen perheensä tarvitsevat tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseksi ja keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseksi. Tarkoituksena on turvata lapsen tai nuoren terveyttä ja kehitystä.

Lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain 14§ ja 18a§ mukainen lakisääteinen tukitoimi, jolla turvataan ja vahvistetaan perheen arjen toimintakykyä. Lapsiperheillä on oikeus saada kotipalvelua, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ei ole mahdollista mm sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn tai erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Tukihenkilö ja -perhetoiminta on sosiaalihuoltolain 28§ mukaista toimintaa, jota voidaan järjestää erityistä tukea tarvitsevan lapselle ja hänen perheelleen lapsen terveyden tai kehityksen turvaamiseksi.

Sosiaalihuollon henkilöstön sosiaalihuoltolain 1301/2014 § 48 mukainen ilmoitus asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai ilmeisestä epäkohdan uhasta asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden asiakastilanteissa antama palaute työntekijöille otetaan huomioon palvelua kehitettäessä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä.

Sähköinen palautelomake on nettisivuilla www.pirha.fi.

Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapsiperheiden sosiaalityössä palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta, ja asiakkaat osallistuvat aina neuvotteluissa oman asiansa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos rajoitustoimenpiteisiin tai lastensuojelulain mukaisiin toimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](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://pirha.fi)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen varsinaisen kirjallisen vastineen laatimista.

Vastuualuejohtaja ja palvelupäällikkö laativat vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. 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. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

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.

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](https://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.

Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

3.6 Henkilöstö

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 sekä sosiaalihuollon asiantuntija. 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.

Toimintayksikkö pyrkii ottamaan vuosittain sosiaalityöntekijäopiskelijan harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on pätevä sosiaalityöntekijä. Hän

seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

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, Suosikki).

Rekrytoitavan sosiaalityöntekijän tulee olla laillistettu sosiaalityöntekijä. Tämän lisäksi odotamme sosiaalityöntekijältä työkokemusta lapsiperheiden sosiaalityön alalta sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimitaitoja sekä hyvää kirjallista ilmaisua.

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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](#)

Edellytämme vakinaisiin virkoihin sekä yli 3 kk sijaisuuksiin lapsen kanssa työskentelevän rikosrekisteriotteen.

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](#)

Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa johtava sosiaalityöntekijä yhdessä palvelun ammattilaisista koostuvan (substanssi) tiimin kanssa. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdyttämisohjelma on laadittu perehdytyksen tueksi. Perehdyttämisaika vaihtelee uuden työntekijän valmiuksien sekä tehtävien mukaan yhdestä kahteen viikkoon. Tarvittaessa aikaa voidaan pidentää. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesihenkilö.

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään omana sisäisenä koulutuksena yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön Pirha-Akatemian ja TKIO palveluiden kanssa sekä ulkoisina koulutuksina.

Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin palveluiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet otetaan huomioon ja ne käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti kaikille niitä tarvitseville.

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.

Sosiaalihuoltolain mukaisessa sosiaalityössä ei ole lakisääteistä määrittelyä asiakasmääriin. Lapsen omatyöntekijänä toimivalla viranomaisella on oltava lain sosiaalihuollon ammattihenkilöstä mukainen pätevyys toimia palvelutarpeen arvioinnin työntekijänä tai sosiaalihuoltolain mukaisessa asiakkuudessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin asiakastyössä työskentelee eri tehtävissä noin 90 henkilöä, joka jakaantuu kahdeksaan tiimiin.

Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä työntekijöiden ja esihenkilön kesken antavat tietoa henkilöstöresurssin riittävydestä. Lapsiperheiden sosiaalityössä sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan 100 %:n työntekijäresurssit mahdollisimman hyvin.

Palvelutarpeen arvioinnissa yksi tiimi on niin kutsuttu resurssitiimi, jonka ammattilaiset eivät työskentele varsinaisesti minkään tietyn alueen rajoissa. He ovat kaikkien tiimien käytettävissä tarpeen mukaan joko työparina tai tehden itsenäisesti palvelutarpeen arviointeja. Resurssitiimin tavoitteena on ottaa työtehtäviä tiimeiltä, joissa työtilanne on ruuhkautunut. Lisäksi yhteistyössä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa on käytettävissä ankkurisosiaalityöntekijöitä, jotka tekevät nuorten rikoksentekijöiden asioissa Ankkuri- yhteistyötä poliisin ja nuorisotyö jne. toimijoiden kanssa.

Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki sekä samassa laissa on sijaispätevyyksien määrittelyt. Esihenkilö tarkistaa laillistukset ja sijaispätevyyydet.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämisspäivien ja koulutusten kautta
- säännöllinen työnohjaus
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle.

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](#)

Palvelutarpeen arvioinnin vastuuyksikössä tehdään laaja-alaista yhteistyötä kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palvelujen järjestämisessä, osallistutaan tarvittaessa minun tiimini -työskentelymallin mukaiseen asiakastyöhön sekä annetaan konsultaatiota muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden kanssa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Lapsiperheiden sosiaalityön palveluilla on Pirkanmaalla useita toimitiloja.

Perhepalveluiden palvelutarpeen arviointiin kuuluu 8 tiimiä, joiden toimitilat sijaitsevat Kangasalalla (tähän tiimiin kuuluvat myös Pälkäne, Kuhmoinen, Luopioinen sekä Mänttä-Vilppula-Juupajoki alueen tiimit), Valkeakoskella, Akaassa (johon kuuluu myös Urjala) ja Lempäälässä (sisältäen Vesilahden). Sastamalassa (sisältäen Punkalaitumen) Ylöjärvellä, Nokialla, sekä Parkanossa (sisältäen Kihniön), Ikaalisissa ja Hämeenkyrössä, Pirkkalassa, Tampereen alueella 3 tiimiä (itä, länsi ja etelä), joista yhteen sisältyy Virrat-Ruoveden alue.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Työhuoneita on sekä omia että jaettuja tiimin muiden työntekijöiden kanssa. Kaikissa toimipisteissä salassapito on puheluiden ja asiakaskäyntien osalta turvattu.

Etätyötä on mahdollista tehdä sekä koko Pirkan etätyöohjeiden mukaisesti. Etätyöllä tarkoitetaan työnantajan kanssa sovittua työnteon mallia, jota tehdään esimerkiksi kotona tai muussa kuin työnantajan osoittamissa tiloissa kotimaassa. Työtehtävät ja työn luonne määrittelevät etätyöhön soveltuvat tehtävät. Etätyöstä sopiminen on vapaaehtoista sekä työnantajalle että työntekijälle. Työntekijällä ei ole ehdotonta oikeutta vaatia etätyöhön pääsyä, eikä työnantaja voi pakottaa työntekijää etätyön tekemiseen.

Esihenkilö päättää henkilöstön etätyön mahdollisuuksista, määrästä ja sijoittelusta. Työtehtävien niin edellyttäessä tulee saapua työpaikalle. Esihenkilöllä on tarvittaessa oikeus määrätä työntekijä tulemaan työpaikalle aiemmin sovitun etätyöpäivän sijasta, jos se on työyksikön toiminnan kannalta tarpeellista. Etätyötä koskevat samat palvelussuhteen ehdot kuin työnantajan tiloissa tehtävää työtä. Esihenkilö vastaa työntekijöiden työsuorituksen seurannasta ja työhyvinvoinnista etätyössäkin. Perhepalveluissa etätyön ohjeistusta on tarkennettu keväällä 2025 laadituilla ohjeilla.

Etätyöstä tehdään erillinen etätyösopimus ja samalla täytetään työolojen ja työympäristön kartoituslomake (ttk.fi). Sopimuksessa määritellään etätyöskentelyn ehdot. Työntekijän oma vastuu salassapidosta, tietosuojasta ja tietoturvasta korostuu

etätyössä. Työntekijän tulee noudattaa etätyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen [tietosuoja- ja tietoturvaohjeita](#). Etätyössä saa käyttää vain hyvinvointialueen tarjoamia ja hyväksymiä laitteita, järjestelmiä ja sovelluksia. Mikäli etätyössä edellytetään valmistelevan ja käsittelevän tietosuojan piiriin kuuluvia materiaaleja ja asioita, työntekijä antaa esihenkilölle selvityksen etätyötilan soveltuvuudesta työhön. Tilojen tulee soveltua etätyöhön siten, ettei ulkopuoliset, perheenjäsenet mukaan lukien, pääse käsiksi tai kuulemaan salassa pidettävää tietoa.

Työterveys- ja työturvallisuusriskien kartoituksella tunnistetaan työhön liittyviä vaaroja ja haittoja sekä arvioidaan niiden aiheuttamien riskien suuruutta. Työntekijä ja lähiesihenkilö täyttävät lomakkeen ennen etätyön aloittamista. Lomakkeet löytyvät Pirkan intran [lomakerekisteristä](#). Esihenkilö kirjaa etätyöhön liittyvät työturvallisuusriskit työyksikkötasolla työturvallisuusriskienhallintaohjelmaan. Työturvallisuusriskitiedot pohjautuvat työntekijöiden täyttämiin lomakkeisiin sekä yksikössä käytyyn keskusteluun.

Teknologiset ratkaisut

Lapsiperheiden sosiaalityön käytössä olevat toimitilat ovat erilaisia. Isoimmissa toimistoissa on valvontakamerat, huonekohtaiset turvahälyttimet ja vartijapalvelu sekä virastomestaripalvelut. Muissa toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa sekä erilaisia hälytinjärjestelmiä. Asiakkaat pääsevät vain tiettyihin tiloihin. Henkilökunnan tiloihin on pääsy avaimella. Tiloissa on palohälyttimet.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä/vastuualuetta.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Ei koske yksikköä/vastuualuetta]

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tietosuoja ja tietoturva

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuoja, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (pdf, ei saavutettava)
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset
- Tietosuoja koskeva vaikutustenarviointi
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
- Tietoturva-arviointi
- Käyttövaltuusperiaatteet
- Salassapito- ja vaitiolositoumus

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle.

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.

Henkilöstö ilmoittaa häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@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

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Esimies huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Palvelutarpeen arvioinnin vastuuyksikössä työntekijät käyttävät asiakkaiden kanssa yhteistä asiakastietojärjestelmää, Efficaa ja vuoden 2026 helmikuusta lähtien Saga-asiakastietojärjestelmää.

Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö. 25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.pirha.fi/etusivu/tietoameista/tietosuoja> kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

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 vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

[Ei koske yksikköä/vastuualuetta]

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](https://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan menettelytavat eivät ole toiminnasta erillisiä prosesseja tai toimenpidekokonaisuuksia, vaan osa kaikkia toimintoja. Yhteistä on, että periaatteita noudatetaan, prosessit kuvataan, päätökset perustellaan ja dokumentoidaan sekä johdetaan luotettavalla tiedolla ja riskit arvioiden.

Pirkanmaan hyvinvointialueen 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 antama

palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset HaiPro-järjestelmään, asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat esihenkilöt, 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.

Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Työssä tulee arvioida jatkuvasti perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyttä ja asenteita kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken. Riittävä henkilöstöresursointi sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta. Tämä on tärkeää varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä.

Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, jonka esihenkilöt ja henkilöstö käsittelevät säännöllisesti.

Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä on työn laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

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](#)

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.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja vastuista löydät työsuojelun intrasivuilta: "Työsuojelu kuuluu kaikille".

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista.

Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa. Ilmoitusten käsittelypaikkoina toimivat vastuualueen esihenkilöt ja henkilöstötilaisuudet, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan työnantajan ohjeen mukaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan annetun toimintaohjeen mukaisesti. Ohje sisältää vakavan työtapaturman toimintaprosessin kuvauksen.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialueatasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään esihenkilötapaamisissa ja vastuualueen johtoryhmässä. Näissä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla, ja yksittäistä asiakasta koskevat ennaltaehkäisevät toimet arvioidaan ja kirjataan asiakastietoihin. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Palvelutarpeen arvioinnin vastuuyksikön osalta 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 kasvoitusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten laatimisessa ja käsittelyssä toimitaan HaiPro -ohjelman ilmoittajan ja ilmoituksen käsittelijän ohjeiden mukaisesti. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä on tapahtunut ja millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Palvelutarpeen arvioinnin työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työntekijätiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Osaamisen varmistaminen

Työntekijöitä perehdytetään HaiPron käyttöön riittävällä tavalla.

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.

[Ei koske yksikköä/vastuualuetta]

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)

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista.

Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on se, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa: turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista.

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Työntekijöitä on koulutettu toimimaan erilaisissa asiakasturvallisuustilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on työntekijöiden intran kautta käytettävissä laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin.

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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)).

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 10.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Mari Järvensivu, palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Terhi Huttunen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.