



## **Omavalvontasuunnitelma**

Perhetyö

# 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 .....	6
2    Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	8
2.1    Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2    Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen .....	9
3    Asiakas- ja potilasturvallisuus .....	9
3.1    Palvelujen laadulliset edellytykset .....	10
3.2    Vastuu palvelujen laadusta.....	10
3.3    Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	12
3.4    Muistutusten ja kanteluiden käsittely .....	13
3.5    Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	13
3.6    Henkilöstö.....	14
3.7    Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	15
3.8    Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
3.9    Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	16
3.10    Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	17
3.11    Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	18
3.12    Lääkehoitosuunnitelma.....	18
3.13    Infektioiden torjunta .....	19
4    Omavalvonnan riskienhallinta .....	19
4.1    Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	19
4.2    Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	20
4.3    Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	21
4.4    Ostopalvelut ja alihankinta.....	21
4.5    Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	22
5    Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	22
5.1    Toimeenpano.....	22
5.2    Toteutumisen seuranta ja raportointi .....	22
6    Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	24

## 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

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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://www.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

Kotiin vietävät palvelut, shl- ja ls- perhetyö

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

#### Tampere:

**tiimi 1:** Mirja Pirttimaa 050 462 1825

Karhunkatu 45, 33520 Tampere

**tiimi 2:** Tanja Jokela-Penttinen 040 682 4428

Karhunkatu 45, 33520 Tampere

**tiimi 3:** Päivi Hellsten 050 462 1797

Lielahतिकeskus, Antti Possin kuja 1, 33400 Tampere

Tesoman hyvinvointikeskus, Tesomankatu 4, 33310 Tampere

Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie, 33230 Tampere

**tiimi 4:** Maija Koivumaa 050 306 9311

Hervanta, Hermiankatu, 4 33720 Tampere

**Läntinen alue 1:** Inge Nieminen 040 357 7021

Nokia: Harjukatu 21, 37100 Nokia

Pirkkala: Suupantori 2, 33960 Pirkkala

Sastamala/Punkalaidun: Puistokatu 10, 38200 Nokia

**Läntinen alue 2:** Ville Naukkarinen 041 731 3595

Parkano ja Kihniö: Parkanontie 50, 39700 Parkano, 1244

Hämeenkyrö ja Ikaalinen: Härkäkuja, 1244

Ylöjärvi: Mikkolantie 50 b, 33470 Ylöjärvi

Virrat: Virtaintie 26, 34800 Virrat

Mänttä-Vilppula: Keskuskatu 2, 35700 Mänttä-Vilppula

**Eteläinen alue 1** Heidi Rantala 0505502422

Akaa ja Urjala, Akaan hyvinvointikeskus: Torkontie 2, 37800 Akaa

Valkeakoski: Wirtaamo, Apiankatu 1, 37600 Valkeakoski

Lempäälä ja Vesilahti: Himminpolku 6, 37500 Lempäälä

**Eteläinen alue 2:** Kati Kenttälä 0401296027

Orivesi: Perhekeskus Petunia, Keskustie 26, 35300 Orivesi

Kangasala ja Kuhmoinen: Takatasku ja Pikkutasku, Kuohunharjuntie 26, 36200

Kangasala ja Pikonlinna, Pikonlinnantie 240, 36280 Riku

Pälkäne: Keskustie 1, 36600 Pälkäne

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä**

palvelupisteittäin, jos määriteltä

Palveluita sosiaalihoitolain tai lastensuojelulain mukainen perhetyö. Palvelua tuotetaan asiakkuudessa olevien lasten ja nuorten perheille.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### **Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö** Lakiin perustuva palvelu

Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö (jatkossa SHL-perhetyö) on Sosiaalihuoltolain 18 § mukaista, lapsi- ja perhekeskeistä perhetyötä, joka on tarkoitettu hyvinvointialueella erityisen tuen tarpeessa oleville alle 18-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen. Perhetyö on yksilöllistä, tavoitteellista ja määräaikaista tukea perheille. Sen tavoitteena on ohjata ja auttaa arkielämän hallinnassa sekä tukea perheen omia voimavaroja. Työ on luottamuksellista ja sen keskipisteenä on lapsen etu. Perhetyö on perheille maksutonta. Sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö auttaa ja tukee, kun tarvitset:

- tukea ja ohjausta omien voimavarojen vahvistamiseen.
- apua perheenjäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen parantamiseen.
- erityistä tukea lapsen tai nuoren terveyden ja kehityksen turvaamiseksi.
- apua lapsen tai nuoren kotiintuloajoista ja vapaa-ajanviettotavoista sopimiseen, tukea koulunkäynnin sujumiseen.

### **Tehostettu perhetyö**

Lastensuojelun tehostettu perhetyö on lastensuojelulain 7 luvun 36 §:n perusteella järjestettävä avohuollon tukitoimi, joka on määräaikaista ja josta päättää lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Kohderyhmänä on lastensuojelulain 7 luvun 36 §:n ja sosiaalihuoltolain 18 §:n perusteella 0–17-vuotiaat lapset ja heidän perheensä.

Lapsen asiakassuunnitelmaan perustuva tehostettu perhetyö on suunnitelmallista ja tavoitteellista, ja se kohdistuu koko perheeseen, mukaan lukien läheis- ja viranomaisverkosto tilanteen mukaan. Työskentelylle asetetaan selkeät perheen arkeen vaikuttavat muutostavoitteet, joilla pyritään siihen, että lastensuojelullinen huoli poistuu tai vähentyy.

Tehostettua perhetyötä tarjotaan perheille, joissa on huoli perheenjäsenten turvallisuudesta ja lasten hyvinvoinnista. Huoli voi liittyä myös vanhemmuuden ja arjenhallinnan puutteisiin, jolloin lapsen kasvun- ja kehityksen arvioidaan vaarantuvan tai lapsen oirehdinnan lisääntyvän. Taustalla voi olla päihde- ja /tai

mielenterveysongelmaa sekä perheväkivaltaa. Tehostetun perhetyön tavoitteena on, että lapsi oikea-aikaisesti ajoittuvan tuen turvin voi jatkaa asumista kotonaan, eikä sijaishuoltoa tarvita. Mikäli lapsi sijoitetaan lyhytaikaisesti, työskentely voi tarvittaessa jatkua sijoituksen ajan. Tehostetun perhetyön tarve voi tulla myös lapsen kiireellisen sijoituksen jälkeen, kun tarvitaan työskentelyä kotiutumisen tueksi ja onnistumiseksi.

Tehostetun perhetyön tavoitteena on lapsen kasvun ja kehityksen tukeminen, vanhemman ja perheen arjen hallinnan lisääminen, vanhemman tukeminen vanhemmuuden eri osa-alueilla sekä lapsen ja vanhemman välisen vuorovaikutuksen vahvistaminen. Vanhemmuuden tukemisella pyritään riittävän vahvaan vanhemmuuteen, jossa lapsen tarpeisiin vastataan riittävällä tavalla. Työ kohdistuu sekä perheen jäseniin yksilöinä, että perhekokonaisuutena. Tehostettu perhetyö voidaan toteuttaa hyvinvointialueen omien tehostetun perhetyön työntekijöiden tuottamana tai palvelu voidaan ostaa ulkopuoliselta palveluntuottajalta.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Palvelut toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyjen arvojen: ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus, mukaisesti.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja läheisverkoston kohtaamisessa.

Yksikön toimintaa ohjaajat periaatteet:

- ennaltaehkäisy
- asiakaslähtöisyys
- turvallisuus
- perhekeskeisyys
- ammatillisuus

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

### 2.1 Laatiminen ja päivittäminen

#### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Kotiin vietävien palvelujen vuosikellon yhteydessä sovitaan omavalvontasuunnitelman päivitysajankohta, ja lähiesihenkilöt huolehtivat päivittämisestä.

#### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet perhetyönohjaajat Mervi Jokinen, Mirja Pirttimaa ja Tanja Jokela-Penttinen. Suunnitelmaa on työstetty yhdessä ja se on käsitelty sekä hyväksytty Kotiin vietävien palvelujen johtoryhmässä.

Mervi Jokinen [mervi.m.jokinen@pirha.fi](mailto:mervi.m.jokinen@pirha.fi) 050 542 8496

Mirja Pirttimaa [mirja.pirttimaa@pirha.fi](mailto:mirja.pirttimaa@pirha.fi) 050 462 1825

Tanja Jokela-Penttinen [tanja.jokela-penttinen@pirha.fi](mailto:tanja.jokela-penttinen@pirha.fi) 040 682 4428

Päivi Hellsten [paivi.hellsten@pirha.fi](mailto:paivi.hellsten@pirha.fi) 050 462 1797

Maija Koivumaa [maija.koivumaa@pirha.fi](mailto:maija.koivumaa@pirha.fi) 050 306 9311

Inge Nieminen [inge.nieminen@pirha.fi](mailto:inge.nieminen@pirha.fi) 040 357 7021

Ville Naukkarinen [ville.naukkarinen@pirha.fi](mailto:ville.naukkarinen@pirha.fi) 041 731 3595

Heidi Rantala [heidi.m.rantala@pirha.fi](mailto:heidi.m.rantala@pirha.fi) 050 550 2422

Kati Kenttälä [kati.kenttala@pirha.fi](mailto:kati.kenttala@pirha.fi) 040 129 6027

Marja Olli

Kehittämispäällikkö

[Marja.oll@pirha.fi](mailto:Marja.oll@pirha.fi) 050 05 08261

### **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.

Marja Olli

Kehittämispäällikkö

[Marja.oll@pirha.fi](mailto:Marja.oll@pirha.fi)

0500508261

## **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://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Suunnitelma on henkilökunnan nähtävillä sähköisessä muodossa kotiin vietävien palvelujen henkilöstön Teams-kanavalla.

## **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.

Perhetyön laatua ohjaa Pirkanmaan hyvinvointialueella Thl:n 2019 julkaisema Porrasteisuus lapsiperheiden sosiaalityössä. Lastensuojelutyön laatua Pirkanmaalla ohjaa myös Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2019 julkaisema lastensuojelun laatusuositus. Jokainen Kotiin vietävien palveluiden työntekijä perehtyy laatusuosituksen sisältöön ja periaatteisiin kokonaisuudessaan. Lastensuojelutyötä ohjaaviin keskeisiin periaatteisiin sitoutuminen vahvistaa oikeanlaisen tuen tarjoamista oikeaan aikaan. Laatusuosituksessa kuvatut keskeiset periaatteet ovat:

- asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
- lapsen etu
- vuorovaikutus
- ammattihenkilöstön työn laatu
- vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Asiakas- ja potilasturvallisuuden ja palveluiden laadun johtaminen on osa vastuuyksikön johtamisen kokonaisuutta, joka perustuu palvelulinjan ja vastualueen johtajien, päälliköiden ja esihenkilöiden muodostamaan linjajohdon rakenteeseen ja vastuisiin, määriteltyihin tehtäväkuviin sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiin johtamisen ja esihenkilötyön periaatteisiin.

Tilannekuvaa vastuualueen palveluiden laadusta sekä asiakas- ja Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakasturvallisuudesta ylläpidetään jatkuvasti vastuuyksikön johtotiimissä, joka kokoontuu viikoittain kehittämispäällikön johdolla. Esihenkilöistä kaksi on nimettyä koko Pirkanmaan hyvinvointialueen tasoiseen kotiin vietävien palveluiden turvallisuusryhmään.

Tilannekuva muodostuu henkilöstön ja esihenkilöiden antamasta vapaamuotoisesta palautteesta, eri tavoin kerättävästä suorasta asiakaspalautteesta, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista (Haipro-järjestelmä), muistutuksista, kanteluista, potilasturvallisuus- ja epäkohtailmoituksista ja myös muista Pirkanmaan hyvinvointialueen yksiköistä ja eri verkostojen yhteistyötahoilta saadusta palautteesta.

Myös talouden, palveluun pääsyn, ostopalveluiden jne. Tabu-raportit antavat ajantasaista tietoa johtamisen tueksi. Henkilöstön tilanteesta saadaan tietoja HRM-raporteilta sekä erilaisista henkilöstön työhyvinvointia ja - viihtyvyyttä kuvaavista, säännöllisesti toistettavista kyselyistä.

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

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on myös osa jokaisen työntekijän tehtävää, mikä huomioidaan perehdyttämisessä ja henkilöstön jatkuvan täydennyskoulutuksen suunnittelussa. Vastuualueen henkilöstö koostuu korkeasti koulutetuista sosiaali - ja terveydenhuollon ammattilaisista ja palveluiden laadun johtaminen on siten asiantuntijoiden ja heidän työnsä johtamista. Tätä tukee Pirkanmaan hyvinvointialueen valmentavan johtamisen ohjelma, jonka kaikki esihenkilöt suorittavat.

Vastuuyksiön vastuuhenkilö

Marja Olli,

Kehittämispäällikkö

[marja.ollipirha.fi](mailto:marja.ollipirha.fi), p. 050 050 8261

### **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.

#### **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](mailto: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](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

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

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

### **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/oletko-tyytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Lupa- ja valvontavirasto - Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonta - muistutus tai kantelu](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

### **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://www.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.

Kotiin vietävien palveluiden asiakkailta kerätään palautetta säännöllisesti 3kk välein ja/ tai aina asiakkuuden päättyessä.

### **3.6 Henkilöstö**

Kotiin vietävien palveluiden perhetyössä työskentelee laillistettuja sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöitä. Esihenkilöinä toimii yhdeksän virassa olevaa perhetyönohjaajaa. Perhetyöntekijöitä on noin 100, Heistä suurin osa on koulutukseltaan sosionomi amk tai sairaanhoitaja amk.

#### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevydet tarkistetaan Valviran ylläpitämistä julkisesta tietopalvelusta (Julkiterhikki ja Julkisuosikki).

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön.

#### **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](#)

Rikostaustaote tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä.

### **Perehdytys**

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan 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](#)

### **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.

### **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

nähdén 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.

Terveystenhoitolaissa 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.

Kotiin vietävien palveluiden perhetyöntekijät osallistuvat tarvittaessa verkostotapaamisiin asiakasasioissa ja ovat mukana erilaisissa yhteistyöryhmissä, muun muassa Minun tiimini ja Systemisissä verkostopalavereissa.

### **3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet**

#### **Toimitilat ja välineet**

Palvelupisteissä on pelastussuunnitelmat.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on riskienhallintaohjelmisto Granite.

Palvelua toteutetaan asiakkaan kotona, joten toimitiloihin ja toimintaympäristöön ei pystytä vaikuttamaan.

#### **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.

### **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 terveystieteiden 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](#)

### **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](#)

### **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](#)

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://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Ei koske yksikköä/vastuualuetta

## **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**

Kokonaisvaltainen riskienhallinta on johdon toteuttamaa organisaation tuloksiin ja tavoitteisiin keskittyvää riskienhallintaa. Riskienhallinnan järjestämisen, ohjeistamisen ja käytännön toteuttamisen sekä seurannan vastuut on määrätty yleisesti johdon, johtavien viranhaltijoiden ja esihenkilöiden tehtäväksi.

Kotiin vietävien palveluiden perhetyössä työturvallisuuden riskienhallinta on linjajohdon ja perhetyönohjaajien vastuulla tapahtuvaa työhön liittyvien vaarojen ja riskien tunnistamista sekä niiden hallintaa. Perhetyöntekijät osallistuvat, havainnoivat ja ilmoittavat riskeistä.

### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Riskien tunnistamista ja arviointia tehdään perhetyöstä kokonaisvaltaisesti ja toisaalta päivittäin arjessa. Riskiarviointia tehdään erityisesti työturvallisuuden näkökulmasta kaikissa asiakastilanteissa.

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](#)

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

#### **Riskienhallinnan seuranta**

Riskienhallintaa tehdään päivittäisjohtamisen toimenpiteillä niin ennakoimalla kuin Haipro-ilmoitusten seuraamisella ja niihin reagoimalla tarvittavilla toimenpiteillä.

#### **Riskienhallinnan raportointi**

Riskienhallinta raportointia tehdään johtotiimeissä sekä palvelulinjatasoisesti kokoamalla yhteenvetoa ilmiöistä ja toimenpidetarpeista ja tekemällä tarvittavia muutoksia niihin.

#### **Osaamisen varmistaminen**

Henkilöstön osaamistarpeita mahdollistetaan 3-10 päivän koulutuspäivien turvin. Osallistumme Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden yhteisten koulutusten suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakastyötä tekeviltä kootaan erilaisia tarpeita, tehdään kartoituksia osaamisesta, jotta pystytään tukemaan osaamisen ylläpitämistä.

### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet

dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Ostopalveluita toteuttavien kanssa käydään jatkuvaa vuoropuhelua ja pyritään kehittämään palveluita yhdessä. Palvelutuotanto ja ostopalvelut tuottavat yhteistyössä ostopalveluiden koordinoinnin ja toteutuksen.

#### **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](#)

### **5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta**

#### **5.1 Toimeenpano**

Omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta vastaa Kotiin vietävien palveluiden johtotiimi. Omavalvontasuunnitelma löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta.

#### **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://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Tampere 17.4.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

kehittämispäällikkö Marja Olli

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

palvelulinjajohtaja Titta Peltari

