



Omavalvontasuunnitelma

Pirkanmaan sovittelutoimisto

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	7
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	7
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	12
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	12
3.6 Henkilöstö.....	13
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.....	19
3.13 Infektioiden torjunta	19
4 Omavalvonnan riskienhallinta	20
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	20
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	21
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	23
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	24
5.1 Toimeenpano.....	24
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	24
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	26

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://pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) -sivuilta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Pirkanmaan sovittelutoimisto

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Pirkanmaan sovittelutoimisto

Naulakatu 2, 33100 TAMPERE

p. 0400-397860

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Rikos- ja riita-asioiden osapuolet, Pirkanmaan alueen asukkaat 23 kuntaa.

Asiakasneuvotteluja järjestetään kaikissa Pirkanmaan kunnissa erikseen sovituissa kokoustiloissa, joita saadaan käyttöön esim. kunnilta ja kaupungilta pääosin maksutta.

Pirkanmaalla on 23 kuntaa ja väestömäärä alueella on 546 757 henkilöä (30.6.2025).

Pirkanmaan sovittelutoimisto järjestää rikos- ja eräiden riita-asioiden sovittelupalvelua toimialueellaan Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Juupajoki, Kangasala, Kihniö, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Orivesi, Parkano, Pirkkala, Punkalaidun, Pälkäne, Ruovesi, Sastamala, Tampere, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti, Virrat ja Ylöjärvi. Kuhmoisten kunta

on liittynyt vuoden 2021 aikana Pirkanmaahan, mutta Kuhmoisen kunnan sovittelut hoidetaan Keski-Suomen sovittelutoimiston toimesta.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Pirkanmaan hyvinvointialueen, Pirha ylläpitämä Pirkanmaan sovittelutoimisto tuottaa rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelupalvelua Pirkanmaan maakunnan alueella Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos THL:n kanssa toistaiseksi voimassa olevan puitesopimuksen ehtojen mukaisesti. Pirkanmaan sovittelutoimisto vastaa sovitteluneuvotteluja järjestämisestä Pirkanmaan alueen kunnissa siten, että alueen asukkaille on tasalaatuinen ja yhdenvertainen mahdollisuus saada sovittelupalvelua rikos- tai riita-asiassaan.

Toiminta-ajatus

Sovittelupalvelulla tarkoitetaan maksutonta rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta annetun lain mukaista sovittelupalvelua, jossa rikoksesta epäillylle ja rikoksen uhrille järjestetään mahdollisuus puolueettoman sovittelijan välityksellä kohdata toisensa luottamuksellisesti, käsitellä rikoksesta sen uhrille aiheutuneita henkisiä ja aineellisia haittoja sekä pyrkiä omatoimisesti sopimaan toimenpiteistä niiden hyvittämiseksi. Sovittelu voi kohdistua myös sellaisiin riita-asioihin, joissa ainakin yksi osapuoli on luonnollinen henkilö. (Laki rikosasioiden ja eräiden riita-asioiden sovittelusta 9.12.2005/1015).

Toimintaperiaatteet

Rikos- ja riita-asioiden sovittelun taustalla on restoratiivisen eli korjaavan oikeuden käsite. Korjaavan oikeuden menettelyssä kaikki, joita rikos, riita tai konflikti on koskettanut kokoontuvat yhteen ulkopuolisen sovittelijan tai muun koolle kutsujan avulla keskustelemaan rikoksesta tai riidasta, sen seurauksista ja siitä mitä sen takia tulisi tehdä. Sovitteluneuvottelut järjestetään asianosaisten kotikunnassa tai siinä kunnassa, jossa rikos on tapahtunut. Sovittelua voidaan järjestää osapuolille tarvittaessa myös etäyhteydellä käyttäen Teams-sovellusta. Sovittelussa voidaan tehdä kirjallinen

sovittelusopimus, jolla voi olla vaikutusta rikosasian syyteharkintaan tai tuomioistuimen päätökseen. Valtakunnalliset sovittelun arvot ovat THL:n sovittelun kehittämisohjelmaan vuosille 2021–2023 kirjatut luotettavuus, vapaaehtoisuus, puolueettomuus sekä ihmisyyden kunnioittaminen.

Vuonna 2024 Pirkanmaan soittelutoimistossa käsiteltiin 700 rikos- tai riita-asian sovittelualoitetta ja 960 sovitteluasiaa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen Erityiset sosiaalipalvelut vastualueen vastualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

Pirkanmaan sovittelutoimiston johtaja Katriina Lempinen, puhelinnumero 0400 90763, sähköposti katriina.lempinen@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Erityiset sosiaalipalvelut vastualueen vastualuejohtaja Taru Herranen, puhelinnumero 0400 380651, sähköposti taru.herranen@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan sovittelutoimiston omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö sovittelutoimiston johtaja. 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.

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)).

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.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluja. Sovittelupalvelun asiakaspäätökset eli hallintopäätökset tehdään hallintolain (434/2003) sekä sovittelulain (L2015/2005) 15§:n, 18§:n ja 19§:n mukaisesti. Sovittelupalvelun asiakkaalla on mahdollisuus hakea hallinto-oikeudelta muutosta saamaansa päätökseen.

Ennen kuin sovittelutoimisto päättää sovittelun aloittamisesta, sen tulee varmistaa, että sovittelulain 28:ssä säädetty edellytykset sovittelulle ovat olemassa, sekä arvioida soveltuuko asia soviteltavaksi. Pirkanmaan sovittelutoimistossa asiakkaan palveluun ottaminen arvioidaan sovittelun yleisten edellytysten selvittämisen yhteydessä sovitteluohjaajien toimesta. Sovittelutoiminnan vastuuhenkilö päättää asian ottamisesta soviteltavaksi sekä vastaa sovittelussa laadittavista asiakasta koskevista hallintopäätöksistä. Asiakasturvallisuus varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä, perehdytyksellä ja täydennyskoulutuksella.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Pirkanmaan sovittelutoimistossa palvelujen laadusta vastaa yksikön esihenkilö sovittelutoimiston johtaja. Koko henkilöstöllä on havainnointivastuu ja esihenkilölle raportointivastuu. Koko vastualueen toiminnan laadusta vastaa vastualuejohtaja. Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Pirkanmaan sovittelutoimiston vastuuhenkilö on sovittelutoimiston johtaja Katriina Lempinen.

Vastualuejohtajana toimii Taru Herranen.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa palvelujen laatua varmistetaan jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi sovittelutoimiston johtajan kanssa. Tarvittaessa sovittelutoimiston johtaja on yhteydessä vastualuejohtajaan, joka vastaa vastuuyksiköiden palvelujen laadusta. Palvelujen laadun varmistamiseksi on tärkeää, että toimintaa johdetaan tiedolla ja suunnitellaan systemaattisesti. Pirkanmaan sovittelutoimistossa käytössä olevasta Soppu-asiakastietojärjestelmästä saadaan koostettua määrällistä tilastotietoa sovittelutoimisto kohtaisesti. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL koordinoi valtakunnallista sovittelupalvelua ja kokoaa valtakunnallisesti tilastot sovittelupalvelusta.

Sovittelun asiakkailta kerätään sovitteluprosessin aikana palautetta asiakaskokemuksesta, jonka koonnista ja tiedottamisesta sovittelutoimistolle vastaa THL.

Pirha Tabu on Pirkanmaan hyvinvointialueen visuaalisen raportoinnin työkalu toiminnan ja päätöksenteon tueksi. Pirha Tabun kautta pääsee Pirkanmaan hyvinvointialueen keskeisiin tietoihin, joiden avulla organisaation eri lähdejärjestelmistä kertyvää tietoa voidaan hyödyntää päätöksenteon tukena. Raporteista saatavan tiedon avulla esihenkilöt voivat johtaa koko organisaation ja yksiköiden toimintaa. Lisäksi jokainen työntekijä saa tietoa oman työnsä johtamiseen.

Pirkanmaan sovittelutoimiston johtaja on hyvin perehtynyt tiimissä tapahtuvaan asiakastyöhön. Esihenkilön keskeinen tehtävä on vastata työn organisoinnista, resurssoinnista ja johtamisesta. Nämä tekijät vaikuttavat oleellisesti palvelun laatuun. Yksiköissä käytetään julkista valtaa, minkä vuoksi on tärkeää valvoa toiminnan laillisuutta laadukkuuden ja hyvän kohtelun lisäksi. Rekrytoinneissa noudatetaan lain säätämiä pätevyysvaatimuksia, perehdytys on kattavaa ja henkilökunnan lisä- ja täydennyskoulutuksista huolehditaan. Esihenkilön tehtävänä on mahdollistaa, organisoida, koordinoita ja johtaa yksikön toimintaa, joka tukee perustehtävien laadukasta hoitamista. Lisäksi esihenkilö tukee tiimiä työn sisällöllisissä kysymyksissä.

Laatu ja hyvä palvelu voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle, yhteistyökumppaneille ja asiakkaille, minkä vuoksi on tärkeää seurata mm. asiakkailta tulevaa palautetta, henkilökunnalta tulevaa palautetta, yhteistyökumppaneilta tulevaa palautetta, kanteluiden ja muistutusten määrää.

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.

Sovittelu on helposti saavutettava palvelu. Aloitteen sovittelulle pääsääntöisesti tekee poliisi tai syyttäväviranomainen. Myös asiakas itse, alaikäisen huoltaja, edunvalvoja tai muu viranomainen voi olla aloitteellinen rikos- tai riita-asian ohjaamisessa sovitteluvuoksi. Pirkanmaan sovittelutoimistoon saa yhteyden arkisin virka-aikaan joko puhelimitse, sähköpostilla tai saapumalla paikan päälle. Sovitteluja järjestetään asiakkaille myös iltaisin. Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintaperiaatteiden noudattaminen sekä lain ja toimeksiantajan (THL) ohjeet ja asiakkoittain selkeä ohjaus sovittelijoille auttaa varmistamaan sovittelupalvelussa asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan noudattamalla voimassa olevaa lainsäädäntöä. Asiakkaalla on aina oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin ja asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntölomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntölomakkeet myös pdf-tiedostona.

Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi

Asiakasta on kohdeltava kaikissa tilanteissa asiallisesti. Jos asiakas tai hänen huoltajansa kokee tai huomaa epäasiallista kohtelua, hän voi ottaa yhteyttä sovittelutoimiston johtajaan puhelimitse tai sähköpostilla. Sovittelutoimiston johtaja käsittelee tapahtunutta yhdessä asiakkaan, työntekijän ja vapaaehtoissovittelijan kanssa. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu. Sovittelupalvelun asiakas voi tehdä epäkohdista reklamaation THL:ään tai Valviraan.

Pirkanmaan sovittelutoimiston tekemistä päätöksistä on mahdollista tehdä valitus hallinto-oikeuteen. Päätöksen mukana toimitetaan aina valitusohje ja asiakasta myös

suullisesti ohjeistetaan tekemään valitus, mikäli käy ilmi, että asiakas vastustaa sovittelun vastuuhenkilön tekemää päätöstä esimerkiksi kielteisen sovitteluun ottamispäätöksen osalta. Pirkanmaan sovittelutoimiston esihenkilö huolehtii siitä, että henkilöstöllä on riittävä ja laadukas osaaminen asiakkaan oikeuksiin, asemaan ja kohteluun liittyen.

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

Hatanpääkatu 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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

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

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

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

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

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

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://pirha.fi/osallistu-ja-vaikuta)

Sovittelupalvelusta on mahdollista antaa suoraa palautetta sähköisesti osoitteessa pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Suorat palautteet käsitellään viimeistään 12 vuorokauden kuluttua niiden saapumisesta. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan.

Asiakas voi aina ottaa yhteyttä toiminnasta vastaaviin esihenkilöihin puhelimitse tai sähköpostilla, mikäli hän haluaa antaa palautetta tai keskustella saamastaan palvelusta. Tarvittavat yhteystiedot löytyvät ulkoisilta internetsivuilta.

Asiakkailta saatu palaute hyödynnetään asiakastyön kehittämisessä ja palaute käydään aina läpi työntekijöiden kanssa.

Henkilöstöä on ohjeistettu ja kannustettu tuomaan esiin havaitsemiaan epäkohtia ja kertomaan palautetta työhön, palveluihin ja yhteistyöverkostoihin liittyen. Henkilöstöltä saadaan palautetta palveluyksiköiden viikkokokouksissa sekä vapaamuotoisesti keskustellen. Henkilöstöltä saatua palautetta hyödynnetään työn kehittämisessä.

Pirkanmaan sovittelutoimiston palvelusta on mahdollisuus antaa palautetta Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen kyselyllä, joka on käytössä kaikissa Suomen sovittelutoimistoissa. Kyselyn tarkoituksena on selvittää sovittelun asiakkaiden tyytyväisyyttä saamaansa palveluun.

Kyselyyn pääsee osoitteesta www.thl.fi/sovittelupalaute.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset julkaistaan THL-verkkosivuilla www.thl.fi/sovittelu.

3.6 Henkilöstö

Pirkanmaan sovittelutoimistossa työskentelee 6 vakituista henkilöä, sovittelutoimiston johtaja, toimistosihteeri sekä neljä sovitteluohjaajaa. Vakituisten henkilöstön lisäksi toiminnassa on mukana noin 80 koulutettua vapaaehtoissovittelijaa.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Esihenkilöt tarkistavat myös asianmukaisen koulutuksen, riittävän osaamisen ja ammattitaidon sekä kielitaidon. Jokainen uusi työntekijä, sijainen ja harjoittelija, perehdytetään voimassa olevan perehdytys suunnitelman mukaisesti. Esihenkilöt varmistavat, että opiskelijoilla, jotka toimivat sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti, on oikeus työskennellä yksikössä sekä heidän ohjauksensa, johto ja valvonta on esihenkilöiden vastuulla.

Pirkanmaan hyvinvointialue järjestää henkilöstölle lisä- ja täydennyskoulutusta. Osa koulutuksista on pakollisia ja tulee suorittaa säännöllisesti, kuten esimerkiksi tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät koulutukset. Lisäksi henkilöstö veloitetaan osallistumaan täydennyskoulutuksiin sekä mahdollistetaan osallistuminen lisä-, ja erikoistumiskoulutuksiin.

Esihenkilö seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta toiminnan aikana perustuen palautteisiin sekä omien että henkilöstön havaintoihin perustuen. Jos esille tulee epäkohtia, niin niihin puututaan ja tehdään tarvittaessa haitta- ja vaaratapahtumailmoitus, Haipro, ja arvioidaan tarvittavat toimenpiteet, joita voivat olla esimerkiksi täydennyskoulutus, ohjeiden päivittäminen tai työntekijän toimintaan puuttuminen organisaation ohjeiden mukaisesti.

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.

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](#)

Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella tarkistetaan, että työntekijä, sovittelija sekä harjoittelija esittävät todistuksen rikostaustastaan esihenkilölle.

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.

Henkilöstön riittävyyttä arvioidaan vuosittain henkilöstösuunnitelman laadinnassa.

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](#)

Sovittelupalvelussa yhteistyötä tehdään asiakkaan tarpeen mukaisesti eri viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyöhön on luotu yhteisiä toimintakäytäntöjä.

Asiakkaan palveluohjaamiseksi jatkotukipalveluihin kiinnitetään erityisesti huomioita.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pirkanmaan sovittelutoimiston tilat sijaitsevat Tietotalolla katutasossa osoitteessa Naulakatu 2, 33100 Tampere. Tiloihin on pääsy ovikelloa soittamalla. Tietotalon toimisto- ja neuvottelutiloihin on esteetön kulku. Tietotalon aulassa on paikalla vartija virka-aikaan sekä erikseen paikalle kutsuttuna ilta-aikaan. Asiakkaille on käytössä odotustila ja wc. Asiakas-/työhuoneissa on turvallisuus huomioitu. Käytössä on työn tekemiseksi tarvittavat tarkoituksenmukaiset työvälineet. Kaikissa työpisteissä on huomioitu työergonomia säädettävillä työtuoleilla ja sähköpöydillä. Asiakkaita tavataan siten, että käydyt keskustelut eivät kuulu muille, jolla turvataan yksityisyyden suoja. Neuvottelutilat ovat pääosin suunniteltu asiakastapaamisiin soveltuviksi ja tiloissa on twig-turvapainike hälytysjärjestelmä.

Kokonaisuudessaan Pirkanmaan sovittelutoimiston toimitilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa. Säännöllisillä turvallisuuskävelyillä, tietosuoja- ja tietoturvakävelyillä ja sisäisillä palotarkastuksilla pyritään havainnoimaan riskejä ja puutteita toimitiloissa sekä tekemään havaintojen perusteella tarvittavat korjaustoimenpiteet. Toimitilojen ja työvälineiden huolto tapahtuu asianmukaisten yhteistyökumppanien toimesta.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut, joka tuottaa vuokrauksen, tilahallinnan, rakennuttamisen ja ylläpidon palveluja sekä

turvallisuuspalveluja. Kiinteistön ja tilojen turvallisuudesta huolehditaan kuitenkin jokaisessa työvuorossa ja vian huomattaessaan työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa siitä viipymättä esihenkilölle ja Paketti-palveluun vikailmoituksella. Kriittisissä tilanteissa tulee olla yhteydessä Monivalvomoon 24/7.

Lääkinnälliset laitteet

Pirkanmaan sovittelutoimistossa ei toteuteta lääkehoitoa.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa ensiapuvälineistä vastaa sovittelutoimiston johtaja.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

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 tietoturavastaavalta. 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

tietoturavastaava Henry Davidsson

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

Pirkanmaan sovittelutoimiston työntekijät saavat perehdytyksen asiakastietojärjestelmiin ja tietosuojaan ja tietoturvaan.

3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

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

Asiakastietolain 7 §:n mukainen Pirkanmaan sovittelutoimiston asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja on Erityiset sosiaalipalvelut vastuualueen johtaja Taru Herranen.

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](#)

3.13 Infektioiden torjunta

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

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

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

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

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden vastuulla on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa työhön liittyvistä riskeistä ja niiden hallinnasta ja ehkäisemisestä. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilöillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Toisaalta riskienhallinta vaatii aktiivista osallistumista koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason- ja riskien arviointiin (Granite) ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmis. Riskienhallinta vaatii jatkuvaa oppimista ja toiminnan tarkkailua ja arviointia.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään riskejä sekä puuttumaan niihin suunnitelmallisesti ja ennakoivasti. Riskien tunnistamisen tavoitteena on etsiä niitä riskejä, jotka toteutuessaan voivat esimerkiksi vaikeuttaa tai estää keskeisten tehtävien suorittamista tai tavoitteisiin pääsyä.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa on tunnistettu riskejä liittyen asiakastyön tekemiseen ja väkivallan uhkaan, työntekijöiden psykososiaaliseen kuormitukseen, toimitiloihin, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyen.

Riskien arviointi tarkoittaa käytännössä prosessia, jossa toimija tunnistaa omia riskejään ja analysoi niitä sekä tekee päätökset ja suunnitelmat riskien käsittelystä. Riskien

arvioiminen on jatkuva normaalin arjen mukana kulkeva prosessi, koska oman toiminnan riskitkin elävät ja muuttuvat aina oman toiminnan ja oman toimintaympäristön eläessä ja muuttuessa.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa riskien tunnistamista ja arviointia on tehty mm. työpaikkaselvityksissä, tietosuoja- ja tietoturvakävelyillä, turvallisuuskävelyillä sekä täytettäessä työturvallisuusriskien arviointiohjelma Granitea. Lisäksi perustyossä kohdataan tilanteita ja tehdään havaintoja, joita tarkastellaan riskien ja niiden hallinnan näkökulmasta.

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](#)

Riskien kohdalla on sovittelupalvelussa pyritty mahdollisimman hyvään ennakointiin. Eri riskien kohdalla on pyritty kehittämään toimintatavat ja työotteet mahdollisimman turvallisiksi. Lisäksi on hankittu työvälineitä, jotka vähentävät riskiä erilaisille vaaratapahtumille. Jatkuva havainnointi ja itsereflektointi riskien suhteen on tarpeen. Epäkohtien, haittatapahtumien sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden todentuessa niiden huolellinen läpikäynti ja analysointi on tärkeää, jotta pystytään miettimään ja arvioimaan myös tarpeelliset korjaustoimet, jotta vastaavaa ei tapahtuisi enää uudelleen. Henkilöstö raportoi tunnistetuista riskeistä esihenkilölle. Tilanne käydään läpi ja käsitellään huolellisesti asianosaisten ja esihenkilöiden kesken. Keskustelussa käydään läpi, mikä johti siihen, että riski realisoitui ja miten tapahtunut voidaan jatkossa välttää. Yleensä tapahtunutta käsitellään laajemminkin työyhteisössä. Tilanteista, myös läheltä piti –tilanteista, tehdään aina ilmoitus Haipro -järjestelmään, joka tulee esihenkilölle käsiteltäväksi. Haipron kokonaismääriä seuraamalla saa tietoa riskien toteutumisesta yksikössä kootusti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinta ei ole kertaluontoista toimintaa, vaan riskit, riskien todennäköisyydet ja seuraukset sekä riskinhallintakeinojen vaikutukset elävät toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukana. Kriittisen tärkeä osa riskienhallintaa onkin

tilanteen jatkuva seuranta ja havainnoista raportointi lähiesihenkilölle. Seuranta on osa varsin tavallista, arkipäiväistä toimintaa.

Riskienhallinnan raportointi

Aktiivisen seurannan ja havainnoinnin avulla saadaan tietoa muuttuneista tai uusista riskeistä, joihin on syytä varautua. Selkeä ja hyvä riskeistä raportointi antaa realistista ja hyvää tilannekuvaa, mikä tukee johtamista. Vakavista tilanteista ja läheltä piti – tilanteista tehdään myös ilmoitus Haipro -järjestelmään, mitä kautta asiat tulevat esihenkilön käsittelyyn. Esihenkilö puolestaan kantaa vastuun asian käsittelystä tarvittavassa laajuudessa sekä tehtävistä korjaavista toimenpiteistä.

Osaamisen varmistaminen

Pirkanmaan sovittelutoimistossa noudatetaan Pirkan yleisiä ohjeita. Ohjeiden seuranta korostuu erityistilanteissa

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.

Pirkanmaan sovittelutoimistossa ei käytetä ostopalveluja.

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)

Pirkanmaan sovittelutoimiston valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa vastuualuejohtaja Taru Herranen.

5 Omaavonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Pirkanmaan sovittelutoimiston omaavontasuunnitelma löytyy tulosteena palveluyksiköstä ja se julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omaavonnan toteutumisen seuranta

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

Pirkanmaan sovittelutoimiston omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa

Pirkanmaan sovittelutoimiston vastuhenkilö ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Jokaisen työntekijän tulee perehtyä omavalvontasuunnitelmaan ja sen läpikäynti on osa uuden työntekijän perehtymistä, jolla varmistetaan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontaan.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampereella 13.11.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Katriina Lempinen, sovittelutoimiston johtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Taru Herranen, vastuualuejohtaja



Seuraa meitä somessa.