



Omavalvontasuunnitelma

Täysi-ikäisten jälkihuolto

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	4
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.....	12
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	17
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
3.6 Henkilöstö.....	19
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	21
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	24
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	28
3.13 Infektioiden torjunta	28
4 Omavalvonnan riskienhallinta	29
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	29
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	31
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	33
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	35
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	35
5.1 Toimeenpano.....	35
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	37

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Täysi-ikäisten jälkihuolto

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Sarvis, Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Täysi-ikäisten jälkihuollon asiakkaina ovat 18–22-vuotiaat nuoret, jotka ovat olleet huostaanotettuna sijaishuollossa tai avohuollon sijoituksessa vähintään puoli vuotta, ja joiden lastensuojelun asiakkuuden päättymisestä on alle viisi vuotta

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Täysi-ikäisten jälkihuollossa toteutetaan lastensuojelun palvelutehtävää, tavoitteena on auttaa nuorta itsenäiseen elämään sijaishuollon päätyttyä. Täysi-ikäisten jälkihuollon yksikössä nuori saa tukea asumiseen, toimeentuloon, työhön ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Jälkihuollon sosiaalityöntekijät, sosiaali-ohjaajat ja ohjaajat ovat nuoren tukena muuttuvissa ja haastavissa elämäntilanteissa. Tukitoimet määritellään nuoren yksilöllisen tarpeen mukaan jälkihuoltosuunnitelmassa. Täysi-ikäisten jälkihuollon

tiimissä tuotetaan sosiaalityön, sosiaaliohjauksen, ohjauksen ja asiakasohjauksen palveluja.

Sosiaalityö

- Sosiaalityön palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joilla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Sosiaalityöntekijät toimivat erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden omatyöntekijöinä ja he tukevat täysi-ikäisen nuoren kotiutumista sijaishuollosta tai hänen itsenäistymistään auttamalla häntä saavuttamaan riittävät valmiudet itsenäiseen arkeen ja aikuisuuteen.
- Sosiaalityön palvelussa
 - edistetään yksilöiden ja yhteisöjen kokonaisvaltaista hyvinvointia
 - vastataan sosiaalisen tuen ja palvelujen tarpeeseen
 - suunnitelmallinen asiakas- ja asiantuntijatyö
 - seurataan ja arvioidaan työn vaikutuksia
- Sosiaalityön palveluun kuuluu rakenteellinen sosiaalityö, konsultaatio ja toimiminen täysi-ikäisten jälkihuoltoon liittyvissä Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisissa ja valtakunnallisissa asiantuntijaverkostoissa.

Sosiaaliohjaus

- Sosiaaliohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalityöntekijän arvion mukaan sosiaaliohjauksen tarpeessa
- Sosiaaliohjaaja työskentelee asiakasta lähellä asiakkaan omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti
- Sosiaaliohjaaja voi toimia myös tuen tarpeessa olevan asiakkaan omatyöntekijänä ja erityisen tuen tarpeessa olevan asiakkaan asioista vastaavan sosiaalityöntekijän työparina

Ohjaustyö

- Ohjauksen palvelu on tarkoitettu asiakkaille, jotka ovat sosiaalityöntekijän tai ohjaajan arvion mukaan ohjaustyön tarpeessa
- Ohjaustyössä työskennellään asiakasta lähellä hänen omassa toimintaympäristössään asiakassuunnitelman mukaisesti

Asiakasohjaus

- Jälkihuollon asiakasohjausprosessin hallinta Pirkanmaan hyvinvointialueella
- asiakasohjauksessa arvioidaan palvelujen sopivuutta asiakkaalle ja ohjataan asiakkaat käytettävissä oleviin palveluihin

Palvelut toteutetaan sekä lähi- että etäpalveluna huomioiden asiakkaiden toiveet ja digitaidot. Asiakkaita tavataan Pirkanmaan alueen eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimipisteissä ja asiakkaiden omissa elinympäristöissään, kuten asiakkaiden kotona. Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella kattuen kaikki Pirkanmaan 23 kuntaa.

Ostopalvelut

Täysi-ikäisille jälkihuollon asiakkaille tarjotaan tarvittaessa ostopalveluna laitospalveluja, asumispalveluja, perhehoitoa, ammatillista tukihenkilötoimintaa, jälkihuollon ohjausta, sosiaalista kuntoutusta, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaa sekä päihde- ja riippuvuustyön erityispalveluja.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suoramarkkinointina hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä.

Täysi-ikäisten jälkihuollossa tuetaan jälkihuoltoon oikeutettuja 18–22-vuotiaita asiakkaita itsenäistymisessä ja elämän eri osa-alueissa, kuten asumisessa, opiskelussa ja taloudellisissa asioissa. Jälkihuoltovelvoite perustuu Lastensuojelulakiin 75 § ja 76 §. Jälkihuolto on nuoren kanssa tehtävää suunnitelmallista työskentelyä kokonaisvaltaisen itsenäistymisen saavuttamiseksi kunkin nuoren kohdalla hänen yksilöllisistä lähtökohdistaan ja tarpeistaan lähtien. Täysi-ikäisten jälkihuollossa vastataan nuoren jälkihuoltoprosessista ja laaditaan nuoren kanssa yhdessä asiakassuunnitelma, jota arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti. Toteutus tapahtuu yhdessä nuoren ja tilanteen

mukaan muun nuoren tukiverkoston ja yhteistyötahojen kanssa. Jälkihuollon päättyessä sosiaalityöntekijän on tarvittaessa laadittava yhdessä nuoren kanssa suunnitelma, johon kirjataan jälkihuollon päättymisen jälkeen nuoren käytettävissä olevat palvelut ja tukitoimet.

Arvot liittyvät 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. Yksikössä toimitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen mukaisesti, joita ovat ihmislähtöisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Täysi-ikäisten jälkihuollon sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat määritelleet oman yksikkönsä arvot, joita ovat:

Ihmisarvo ja oikeudenmukaisuus: Nuori kohdataan yksilöllisesti ja inhimillisesti ja hänet hyväksytään omana itsenään. Nuoren elämästä ollaan kiinnostuneita ja häntä motivoidaan realistiseen vastuuttamiseen elämäntilanteestaan asiakkaan voimavarat huomioiden.

Yhdenvertaisuus: Kaikilla on samat ihmisoikeudet ja yhteiskunnallisen vaikuttamisen mahdollisuudet, riippumatta kansalaisuudesta, etnisestä alkuperästä, seksuaalisesta suuntautumisesta, iästä, sukupuolesta, vammasta, sairaudesta tai muusta näihin rinnastettavasta syystä.

Itsemääräämisoikeus: Nuori päättää itse omista asioistaan. Mikäli nuori omalla toiminnallaan aiheuttaa negatiivisia seurauksia, nuorta ei tuomita ja häntä autetaan seuraamuksissa ja niiden selvittelyssä. Nuori määrittää itse avun tarpeensa ja hänen omaehtoista selviytymistensä tuetaan

Itsenäisyys ja elämänhallinta: Jälkihuollon vastaanottaminen on vapaaehtoista ja nuorille tarjotaan mahdollisuutta hoitaa asioitaan ensisijaisesti itsenäisesti. Nuorella on oikeus kieltäytyä jälkihuollon palvelusta, vaikka sosiaalihuollon ammattihenkilön arvion

mukaan nuori hyötyisi palvelusta. Nuoren kanssa työskennellään yhteistyössä ja yhteisymmärryksessä.

Syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden edistäminen: Jälkihuollossa olevia nuoria yritetään tavoitella aktiivisesti, heille haetaan heidän tarvitsemiaan palveluita sekä yritetään saada heidät kiinnittymään yhteiskuntaan. Nuorta motivoidaan huolehtimaan itsestään. Nuorta kannustetaan kansalais- tai yhteiskunnalliseen osallisuuteen

Syrjinnän ja väkivallan vastustaminen: Fyysiseen ja psyykkiseen väkivaltaan puututaan systemaattisesti ja väkivaltaa vastaan toimitaan aktiivisesti. Jokaisen tulee kunnioittaa nuorten oikeutta turvalliseen asiointiin ja henkilökunnan oikeutta turvalliseen työskentelyyn

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut erityissosiaalipalvelujen vastuuyksikön palvelupäällikkö Katariina Liimatainen. Omavalvontasuunnitelman tekemisessä ovat lisäksi olleet mukana vs. johtava sosiaalityöntekijä Kati Judén, johtava ohjaaja Susanna Rantanen sekä henkilöstö. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

palvelupäällikkö Katariina Liimatainen, katariina.liimatainen@pirha.fi, 0401336305
vs. johtava sosiaalityöntekijä Kati Judén, kati.juden@pirha.fi, 0503830632
johtava ohjaaja Susanna Rantanen, susanna.m.rantanen@pirha.fi, 0447288623

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Täysi-ikäisten jälkihuollon omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilöt. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Omaevalvontasuunnitelma käydään lähiesihenkilöiden johdolla läpi tiimeissä vähintään kerran vuodessa tai kun päivityksiä tehdään.

2.2 Omaevalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Omaevalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omaevalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omaevalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omaevalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://omaevalvontasuunnitelmat.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 tehty 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.

Erityiset sosiaalipalvelut -vastuualueella tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaskeskeisiä palveluita. Julkisen hallintotehtävän toteuttamisen laatuvaatimuksia on säädelty vahvasti perustuslaissa, laissa kunnan ja hyvinvointialueen viranhaltijasta, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja hallintolaissa. Jälkihuollossa lastensuojelulaki asettaa myös yksityiskohtaisempia vaatimuksia palvelulle.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sitovat ammattikunnan eettiset periaatteet ja ihmisoikeuksien puolustaminen. Julkista hallintotehtävää toteuttavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt toimivat lisäksi virkavastuulla ja ovat viimekädessä henkilökohtaisessa vastuussa, mikäli viranomaisen toiminnan takia asiakkaiden turvallisuus vaarantuu merkittävästi.

Täysi-ikäisten jälkihuollossa on asetettu seuraavat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat:

- Nuorella on oikeus turvalliseen itsenäistymiseen: Varmistetaan, että nuori on aidosti ymmärtänyt jälkihuollon tarkoituksen ja merkityksen. Huolehditaan nuoren itsenäistymisprosessin palvelukokonaisuudesta ja eheydestä yhteistyössä nuoren ja muiden toimijoiden kanssa. Vastataan nuoren asiakassuunnitelman laatimisesta, toimien arvioinnista ja seurannasta. Huolehditaan, että nuori ymmärtää velvollisuutensa.
- Nuorella on oikeus turvalliseen paikkaan asua: Varmistetaan, että nuorella on paikka missä asua ja tarvittaessa tuetaan asumisen onnistumisessa.

- Nuorella on oikeus suunnitelmallisiin nuorilähtöisiin palveluihin: Varmistetaan, että ohjaus, neuvonta ja tuki on nuorilähtöistä ja nuoren asiantuntijuutta kunnioittavaa. Tuetaan nuorta tuen tarpeiden tunnistamisessa sekä palveluiden piiriin pääsemisessä. Nuorta tuetaan konkreettisesti ja häneen sekä yhteistyöverkostoon pidetään yhteyttä säännöllisesti.
- Nuorella on oikeus riittävään, yksilölliseen arjen tukeen: Varmistetaan suunniteltujen jälkihuollon palveluiden toteutuminen ja riittävyys
- Nuorella on oikeus arvioida palveluita ja osallistua niiden kehittämiseen: Pyydetään aktiivisesti palautetta yhteistyöstä ja kehitetään jälkihuoltoa yhdessä nuorten kanssa. Rohkaistaan nuorta kansalaisvaikuttamisen foorumeille. Huolehditaan siitä, että nuori on tietoinen mahdollisuudestaan hakea muutosta saamiinsa etuuksiin ja palveluihin ja autetaan nuorta tarvittaessa muutoksenhakemisessa.
- Nuorella on oikeus luoda ja ylläpitää nuorelle tärkeitä suhteita ja kuulua hyvinvointia tukevaan yhteisöön: Rohkaistaan nuorta solmimaan hyvinvointia edistäviä suhteita ja annetaan työkaluja suojata itseään haitallisilta suhteilta. Rohkaistaan osallistumaan kansalaisyhteiskunnan toimintoihin.

Palveluiden laatua ja vaikuttavuutta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan ja mahdollisten muiden toimijoiden kanssa. Arviointi tapahtuu asiakassuunnitelmien tekemisen tai päivittämisen yhteydessä. Näissä kohtaamisissa arvioidaan asiakkaan kanssa yhdessä asetettujen tavoitteiden toteutumista ja sitä, miten palvelut ovat auttaneet asiakasta.

Palveluiden vaikuttavuutta ei tällä hetkellä arvioida erillisillä mittareilla vaan arvio perustuu työntekijän ja asiakkaan näkemykseen palveluista saadusta hyödyistä suhteessa asiakkaan yksilölliseen elämäntilanteeseen. Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Täysi-ikäisten jälkihuollossa palvelujen laatua varmistetaan jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelunlaadussa tapahtuu muutoksia, henkilöstö ottaa asian puheeksi oman esihenkilön kanssa. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä tai johtava ohjaaja on yhteydessä palvelupäällikköön, joka vastaa palvelujen laadusta.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti sekä toimintaa johdetaan tiedolla. Palvelujen laadun takaamiseksi toimintaa arvioidaan ja toimintaa parannetaan tavoitteiden saavuttamiseksi. Laadun arvioinnin kohteena voivat olla organisaation tai toiminnan rakenteet ja prosessit. Arvioinnissa huomioidaan aina asiakasnäkökulma.

Johtava sosiaalityöntekijä ja johtava ohjaaja vastaavat oman yksikkönsä turvallisuudesta. Jokaiselle yksikölle tehdään oma turvallisuussuunnitelma ja uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä ja jokaisessa toimipisteessä on nimetty työturvallisuusasioista vastaava työpari. Yksiköissä tehdään yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten sekä tarpeen mukaan poliisin kanssa. Lisäksi kiinteistöstä vastaavan tahon kanssa tehdään yhteistyötä kiinteistön turvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Yksikössä raportoidaan kaikki asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat HaiPro-järjestelmään. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään. Henkilökuntaa myös koulutetaan turvallisuusasioihin säännöllisesti. Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 § valvontailmoituksen tekemisestä. Valvontalakiin perehdyttäminen kuuluu täysi-ikäisten jälkihuollon perehdytysuunnitelma

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Täysi-ikäisten jälkihuolto on osa erityiset sosiaalipalvelut vastuualuetta, joka kuuluu avopalvelujen palvelulinjalle.

Täysi-ikäisten jälkihuollossa operatiivinen vastuu palvelujen laadusta on sekä työntekijöillä että johtavalla sosiaalityöntekijällä, johtavalla ohjaajalla ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on varmistaa, että tiimissä on riittävä ammatillinen esihenkilöys. Tiimin lähiesihenkilöiden tehtävänä on varmistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden osaaminen esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla tai muulla perehdyttämisellä. Lähiesihenkilöt pitävät henkilöstölleen tiimin säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään ajankohtaisia ja omavalvonnallisia asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa esihenkilöilleen. Esihenkilöt vievät tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimistä vastaavat:

palvelupäällikkö Katariina Liimatainen, katariina.liimatainen@pirha.fi, 0401336305

vs. johtava sosiaalityöntekijä Kati Judén, kati.juden@pirha.fi, 0503830632

johtava ohjaaja Susanna Rantanen, susanna.m.rantanen@pirha.fi, 0447288623

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.

Lastensuojelulain 75 § mukaisesti hyvinvointialueen on järjestettävä lapselle tai nuorelle Lastensuojelulain mukainen jälkihuolto 40 §:ssä tarkoitetun sijaishuollon päättymisen jälkeen. Jälkihuolto on järjestettävä myös 37 §:ssä tarkoitetun avohuollon tukitoimena tapahtuneen sijoituksen päättymisen jälkeen, jos sijoitus on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään puoli vuotta ja kohdistunut lapseen yksin. Jälkihuoltoa voidaan järjestää myös harkinnanvaraisena palveluna lastensuojelulain 75 §, 2. momentin mukaan.

Hyvinvointialueen velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viiden vuoden kuluttua siitä, kun lapsi on ollut lastensuojelulain 40 §:n ja 1 momentissa tarkoitetun kodin ulkopuolisen sijoituksen päättymisen jälkeen viimeksi lastensuojelun asiakkaana. Velvollisuus jälkihuollon järjestämiseen päättyy viimeistään, kun nuori täyttää 23 vuotta. Asiakkaat siirtyvät palveluun lastensuojelun sijaishuollosta, lastensuojelun avohuollosta tai muilta hyvinvointialueilta.

Jälkihuollon työskentely perustuu jälkihuollon asiakassuunnitelmaan. Lastensuojelulain 30 §:n mukainen asiakassuunnitelma laaditaan asiakkaiden ja tarvittaessa asiakkaan läheis- ja yhteistyöverkoston kanssa mahdollisimman pian jälkihuollon asiakkuuden alettua ja suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman toteutumista seurataan osana jälkihuollon työskentelyä. Asiakassuunnitelmia laadittaessa korostetaan asiakkaan osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja asiakasnäkökulmaa. Täysi-ikäisten jälkihuollon sosiaalihuollon ammattihenkilöt laativat yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelman, jossa:

- toimintatavat ja ratkaisut parhaiten turvaavat asiakkaan, asiakkaan itsenäisen suoriutumisen ja omatoimisuuden vahvistumisen sekä läheiset ja jatkuvat ihmissuhteet
- tarpeisiin nähden oikea-aikaisen, oikeanlaisen ja riittävän tuen
- mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan
- kielellisen, kulttuurisen sekä uskonnollisen taustan huomioimisen
- toivomuksia, taipumuksia ja muita valmiuksia vastaavan koulutuksen, väylän työelämään sekä osallisuutta edistävän toiminnan
- asiakassuhteen luottamuksellisuuden ja yhteistoiminnan asiakkaan kanssa

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas päättää itse

asioistaan. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt eivät tuomitse ja ovat apuna myös niissä negatiivisissa seurauksissa, joita asiakkaan mahdollinen ei-toivottu toiminta aiheuttaa. Asiakas määrittää itse avun tarpeensa ja asiakkaan omaehtoista selviytymistä tuetaan. Tavoitteisiin päästään muun muassa tasavertaisella keskustelulla asiakkaan tarpeista ja mahdollisuuksista, vastavuoroisella dialogilla, asiakkaan asiantuntemuksen huomioimisella ja resurssien hyödyntämisellä kollektiivisesti. Asiakkaita pyritään aktiivisesti ottamaan mukaan osallistumismahdollisuuksien kehittämiseen. Kehittämisalote voi tulla myös asiakkailta.

Jälkihuollon asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Täysi-ikäisten jälkihuollon asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voidaan pyytää sähköisellä tietopyyntö-lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asiakirjajulkisuuskuvaus - pirha.fi](https://asiakirjajulkisuuskuvaus.pirha.fi). Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäyttöä. [Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja lokitiedot - pirha.fi](https://asiakas-ja-potilastietojen-kasittely-ja-lokitiedot.pirha.fi)

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

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteet. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään. Mikäli todetaan, että työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yksikön esihenkilöä tapahtuneesta ja tilanne selvitetään välittömästi. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Asiakkaille turvataan oikeus hyvää kohteluun ihmisarvoa kunnioittaen. Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan puheeksi ottamisen keinoin. Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevä tapahtuma tai vaaratilanne keskustellaan asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus. Tilanne käydään yhdessä läpi keskustelemalla mahdollisimman pian tilanteen tultua ilmi. Palaverissa sovitaan jatkotoimenpiteistä. Epäkohdat pyritään korjaamaan mahdollisimman nopeasti.

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

Nuorten, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska palvelun laatu voi tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Nuoren ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

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 tietoa. 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](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/tytymaton-saamaasi-palveluun)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

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

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)

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.

Edellä mainittujen palautekanavien lisäksi täysi-ikäisten jälkihuollossa asiakaspalautetta voi antaa myös suullisesti. Sarviksen sosiaaliasemalla on mahdollista antaa palautetta lokakuusta 025 alkaen Roidu-laitteen avustuksella. Työntekijät kannustavat asiakkaita vastaamaan asiakastapaamisen jälkeen.

Asiakaspalautteet käsitellään tilanteen mukaan joko yksittäisen työntekijän tai koko työyhteisön kanssa. Palautteiden pohjalta palveluyksikössä tehdään tarvittavia välittömiä kehittämistoimenpiteitä. Asiakaspalautteista kerättyjä kohteja ja asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään pidemmällä aikavälillä toiminnan kehittämisessä sekä laajemmin Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelujen kehittämisessä ja johtamisessa

3.6 Henkilöstö

Täysi-ikäisten jälkihuollossa työskentelee yksikön lähiesihenkilöt johtava sosiaalityöntekijä ja johtava ohjaaja, 15 sosiaalityöntekijää, 7 sosiaaliohjaajaa ja 4 ohjaajaa. Työtä tehdään pääsääntöisesti virka-ajan puitteissa.

Täysi-ikäisten jälkihuollossa sijaisia käytetään pitkissä sijaisuuksissa. Lyhyiden sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti. Täysi-ikäisten jälkihuollossa ei käytetä vuokratyövoimaa. Asiakastyön turvaamiseksi pyritään huolehtimaan työntekijäresursseista mahdollisimman hyvin. Tarvittaessa työtehtäviä priorisoidaan.

Hyvinvointialueen rekrytoinnit hoituvat keskitetysti HR-palveluissa. Vakituinen henkilökunta rekrytoidaan julkisen hakuprosessin kautta. Määräaikainen henkilökunta rekrytoidaan joko sisäisesti tai julkisen hakuprosessin kautta.

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](#)

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](#)

Uudet työntekijät perehdytetään työhön perehdytys suunnitelman mukaisesti. Tehtäväkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö ja tiimi. Omavalvontasuunnitelma ja sitä ohjaavat ja täydentävät ohjeet ovat osa perehdytyksen sisältöä. Täysi-ikäisten jälkihuollossa perehdyttämisen tavoitteena on auttaa tehtävään tuleva uusi henkilö tai pitemmältä vapaalta palaava työntekijä mahdollisimman nopeasti pääsemään kiinni tehokkaaseen työntekoon. Tämän lisäksi perehdyttäminen auttaa työntekijää pääsemään organisaation ja työyhteisön jäseneksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi.

Perehdyttämisen ytimen muodostaa itse työtehtävä, johon liittyen on selvitettävä lait, menetelmät, järjestelmät, laitteet sekä työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uusi työntekijä

saa työtovereilta apua ja häntä kannustetaan kysymään apua ja tukea sekä myös selvittämään itse asioita.

Kokonaisvaltainen perehdyttäminen sisältää:

- asianmukaisen tiedottamisen ennen työhöntuloa
- vastaanotto ja työhön opastus
- organisaation tavoitteisiin, arvoihin ja toimintatapaan tutustuminen
- ulkoiseen toimintaympäristöön ja tulevaisuuden näkymiin tutustuminen
- työyhteisön jäseniin tutustuminen
- tiloihin, järjestelmiin ja työyhteisön käytäntöihin perehdyttäminen
- työsuhteeseen liittyvät asiat, kuten palkkausperusteet, työajat, poissaolosäädökset, vastuut ja valtuudet, tietoturva-asiat, ruokailu ja taukotilat sekä työterveyshuolto, työsuhde-edut ja virkistyspalvelut
- työsuojeluun liittyvät asiat

Työnantajalla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Henkilöstön koulutussuunnitelma pohjautuu henkilöstön kehittämissuunnitelmassa asetettuihin tavoitteisiin. Koulutuksia järjestetään yhteistyössä Pirkan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa. Koulutuksiin osallistumisesta ylläpidetään koulutustilastoa. Koulutuksiin ilmoittaudutaan HR-työpöydän kautta.

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.

Työntekijöiden, erityisesti sosiaalityöntekijöiden keskuudessa on jonkin verran vaihtuvuutta. Tilannetta seurataan aktiivisesti ja panostetaan sosiaalityöntekijöiden perehdytykseen ja työn tukirakenteisiin. Henkilöstön riittävyys pyritään varmistamaan myönteisellä työnantajakuvalla rekrytoidessa. Pyritään tarjoamaan työntekijälle hyvä ja joustava työympäristö ja mahdollisuus toteuttaa sosiaalihuollon työtä eettisesti ja

asiakaslähtöisesti. Mikäli yksikössä on vajetta työntekijöistä, työtehtäviä priorisoidaan esihenkilön valvonnan ja johdon alaisuudessa määräaikaisesti, kunnes resurssia on saatu lisää. Ongelmien ilmaantuessa pyritään ehkäisemään pitkiä sairauspoissaoloja. Työkykyä tuetaan myös ennakoiden.

Henkilöstön riittävyyden seurannassa on tärkeää keskustella työntekijöiden kanssa. On otettava huomioon, kuinka työntekijät ehtivät hoitaa lakisääteiset tehtävänsä.

Riittävyyden seurannassa on otettava huomioon myös jonotilanne, palveluihin pääsyn seuraaminen ja palvelun laatu. Työntekijöitä on ohjeistettu, että mikäli asiakasturvallisuus vaarantuu, tulee tehdä asiakasturvallisuusilmoitus Haipro-järjestelmässä. Asia viestitään johtamisrakenteen mukaisesti.

Aktiivinen yhteistyön korkeakoulujen kanssa voi helpottaa henkilöstön saatavuutta. Tämä tarkoittaa, että yksiköissä otetaan aktiivisesti ja säännöllisesti opiskelijoita tutustumaan ja harjoitteluihin

3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan

yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden.

Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Terveystieteidenhuoltolaissa 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.

Terveystieteidenhuoltolaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveyden- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinnällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma. Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi.

Täysi-ikäisten jälkihuollossa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt tekevät monialaista yhteistyötä eri ammattilaisten kanssa. Monialaisen yhteistyön tarve arvioidaan asiakaskohtaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Minun tiimini eli moniammatillinen toimijoiden verkko. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. [Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä myös moniammatillinen ja hallintorajat ylittävä asiantuntijoista koostuva STOP-työryhmä. STOP-työryhmä on tarkoitettu paljon päihde- ja mielenterveyspalveluita tarvitseville asiakkaille, jotka hyötyvät yhteisestä, laaja-alaisesta ja moniammatillisesta asiakassuunnitelmasta, esimerkiksi päihde- ja mielenterveys- sekä asumisen asioissa.

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

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Täysi-ikäisten jälkihuollon yksikkö sijaitsee Sarviksella osoitteessa, Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere. Yksikön tilat sijaitsevat 3. kerroksissa. Työntekijät työskentelevät 2-4 hengen huoneissa. 3. kerroksessa sijaitsee henkilöstön keittiö- ja ruokailutilat sekä kokous- ym. toimistohuoneita ja varastotiloja.

Asiakasvastaanottotilat sijaitsevat 1. kerroksessa. Huoneissa on pako-ovet ja hälytyspainikkeet. Asiakkaille ja henkilöstölle on erilliset WC-tilat. Vahtimestari opastaa asiakkaat tarvittaessa vastaanottotiloihin. Asiakkaita, työntekijöitä tms. yksityisyyden suojaa edellyttäviä asiapapereita säilytetään lukittujen ovien takana. Henkilökunta vastaa oman työpisteensä asianmukaisuudesta ja siisteydestä siltä osin, kun se ei ole siivouspalveluiden vastuulla

Sarviksen palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään säännöllisin väliajoin. Lisäksi Sarviksella sijaitsevista yksiköistä löytyy Yleinen turvallisuusohje, johon on koottu kaikki

tärkeät tiedot tiivistetysti tulipalon sattuessa. Turvallisuuskävely kuuluu osaksi perehdytysuunnitelmaa ja jokainen uusi työntekijä osallistuu turvallisuuskävelyyn. Täysi-ikäisten sosiaalityön tiimistä on nimetty turvallisuusvastaavat.

Lääkinnälliset laitteet

Tiimissä ei ole lääkinnällisiä laitteita

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Toiminnassa ei käytetä säteilyä

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 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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien 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](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä kaksi sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää: Effic ja ProConsona. Helmikuusta 2026 alkaen Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakastietojärjestelmä vaihtuu Sagaan. Effic ja ProConsona asiakastietojärjestelmien ohjeistus ja kirjaamiskoulutukset ovat perehdytyksen tukena. Tukena ovat myös avopalvelujen palvelulinjan sosiaalipalvelujen vastuualueiden kirjaamisvalmentajat

Täysi-ikäisten jälkihuollossa perehdytysmateriaalina ovat kirjaamiseen liittyvä sähköinen koulutus, Sosiaalihuollon kirjaaminen, joka toteutetaan Pirhan sisäisenä koulutuksena ja se löytyy Moodle-alustalta. Lisäksi henkilöstöltä edellytetään osallistumista Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -verkkokouluun [Sosiaalihuollon asiakastietovaranto - Kanta.fi](#)

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaamisvelvollisuus alkaa, kun palvelunantaja on saanut tiedon henkilön palveluntarpeesta tai ryhtynyt toteuttamaan sosiaalipalvelua. Myös tieto asiakkuuden päättymisestä kirjataan asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä.

Kirjaamisen avulla:

- asiakkaan tuen tarpeet ja työskentelyn tavoitteet täsmentyvät
- asiakas voi tutustua asiakkuudestaan kertyvään tietoon
- palvelunjärjestäjällä on luotettava tieto esimerkiksi asiakasmääristä ja asiakkuuksien kestosta
- palvelunantaja voi seurata asiakastyön vaikuttavuutta

Asiakasta koskevien tietojen tallentaminen on välttämätöntä myös päätösten, suunnitelmien ja arviointien tekemiseksi. Asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa käytetään selkeää ja ymmärrettävää kieltä.

Kirjaamista ja henkilötietojen käsittelyä koskevat esimerkiksi seuraavat yleiset periaatteet: lainmukaisuus ja läpinäkyvyys, tietojen minimointi ja täsmällisyys sekä käyttötarkoitussidonnaisuus. Sosiaalihuoltolaissa ja useissa sosiaalihuoltoa koskevissa muissa säädöksissä on määritelty, mitä tietoja asiakasasiakirjoihin kirjataan.

Tietosuoja on huomioitu Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisessä ja yksikön omassa perehdytysmateriaalissa. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä sekä

huolehtimaan asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Asiakastiedon välittämiseen on jokaisella käytössä suojattu sähköposti. Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiltä verkkosivuilta löytyy tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä tärkeitä ohjeita sekä toimintaa ohjaavia suunnitelmia sekä tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan. Sivustolla on myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja-asiantuntijoiden yhteystiedot ja hyödyllisiä linkkejä sekä ajankohtaista tietoa tietosuojasta ja tietoturvasta.

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](#)

Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimissä ei laadita lääkehoitosuunnitelmaa.

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](#)

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

Erityissosiaalityön vastuuyksikön palvelupäällikkö ja Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimin johtava sosiaalityöntekijä ja johtava ohjaaja vastaavat toimintojen riskienhallinnasta. Riskienhallinnalla tarkoitetaan riskin tunnistamisen ja hallitsemisen eteen tehtävää systemaattista sekä hyväksi tunnistettuihin menetelmiin perustuvaa toimintaa kokonaisuudessaan.

Riskienhallinta on organisoitu Täysi-ikäisten jälkihuollontiimissä seuraavasti:

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa henkilöstönsä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä. Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen, eli palvelupäällikölle.
- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltäpiti-tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia ja ilmoitukset käydään läpi yhdessä

lähiesihenkilöiden kanssa kerran kuukaudessa. Palvelupäälliköt raportoivat HaiProjärjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualuejohtajalle

- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön toiminnan keskeisin riski on henkilöstövaje. Yksiköissä kehitetään työkulutturia ja työntekemisen tapoja huomioiden myös veto- ja pitovoimatekijät. Työn ja vapaa-ajan sekä perhe-elämän yhteensovittamisella esim. etätyötä tekemällä, lisätään henkilöstön hyvinvointia. Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilökunnalla on myös mahdollisuus saada lastenhoitaja sairaan lapsen hoitovapaan sijaista. Liukuvatyöaika tuo joustavuutta. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueella tuetaan työhyvinvointia erilaisin keinoin, kuten tarjoamalla työnohjausta ja Virkisty vapaalla-toiminnalla.

Henkilöstön poissaolot aiheuttavat riskejä palvelutuotantoon. Samaan aikaan ja samaan yksikköön kohdistuvat lyhyetkin poissaolot voivat vaarantaa asiakasturvallisuutta. Poissaolojen varalle on yksiköissä laadittu suunnitelmia (varahenkilö, työpari, päivystäjä), jotta asiakasturvallisuudessa olevat poikkeamat jäävät mahdollisimman pieniksi.

Asiakasturvallisuutta voi vaarantaa myös työskentelyalueen maantieteellinen laajuus: työntekijä ei voi tuntea ja tietää kaikkia alueen toimijoita ja yhteistyökumppaneita. Keskuskaupungin tiimien osalta ongelma on se, että esimerkiksi yhdistystoimintaa on niin paljon, ettei ajantasaista tietoa voi olla.

Henkilöstön kuormittuneisuus on iso riski asiakasturvallisuudelle. Sosiaalihuollon ammattihenkilöt työskentelevät haastavissa asiakastilanteissa. Sosiaalityössä ja -ohjauksessa on uhkana sijaistraumatisoituminen sekä tunnekuorman siirtyminen asiakkaasta työntekijään. Lisäksi työntekijät kokevat eettistä kuormitusta ja riittämättömyyden tunnetta mm. työnlaatuun ja aikatauluihin liittyen. Pitkäaikainen kuormittuneisuus voi johtaa sairauspoissaoloihin, mikä edelleen kuormittaa työyhteisöä.

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

Työntekijöiden osaamisvaje aiheuttaa ongelmia asiakasturvallisuuteen. Lähiesihenkilön tulee huolehtia (esim. täydennyskoulutukset) työntekijöiden riittävästä osaamisen tasosta tehtävänkuvan mukaisesti. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen eri konsultaatiokanavia tulee hyödyntää asiakasturvallisuuden takaamiseksi.

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**.

Tiimin 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](#)

Asiakasturvallisuusilmoituksen voi tehdä työntekijä, asiakas tai omainen. Ilmoittaminen perustuu luottamukselliseen vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Asiakasturvallisuudesta ilmoittamisesta ei aiheudu ilmoittajalle vaikeuksia.

Työntekijöiden vastuulla on epäkohtien tunnistaminen arjen työssä, niihin reagointi ja tiedon saattaminen johdon käyttöön. Työntekijät voivat tehdä ilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen Intrasta löytyvän Asiakas- ja potilasturvallisuusvaaratapahtumailmoitus (HaiPro) - sovelluksen kautta. Ilmoituksen tekemisen tueksi on laadittu HaiPro asiakasturvallisuusilmoituksen täyttöohje.

Asiakkaat ja hänen läheisensä voivat tehdä vapaamuotoisen asiakasturvallisuusilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueen kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Vaaratapahtumailmoitusta tehdessä kiinnitetään huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä siihen, miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Asiakkaaseen ollaan yhteydessä ja kerrotaan tehdyt toimenpiteet, joilla voidaan ehkäistä vastaavan vaaratapahtuman syntyminen, sekä pyydetään tapahtunutta anteeksi. Työntekijöitä kannustetaan matalalla kynnyksellä tekemään HaiPro ilmoitus.

Lähiesihenkilön tehtäviin kuuluu vaaratapahtumailmoitusten käytäntöjen luominen, vahingon läpikäyminen sekä järjestelmän ja olosuhteiden heikkouksien tunnistaminen ja korjaaminen yhteistyössä palvelupäällikön kanssa. Lähiesihenkilö toimii tapahtumayksikön asiakasturvallisuusilmoituksien käsittelijänä ja vastaa ilmoituksen

käsittelystä ja luokittelusta. Ilmoituksen käsittelijä saa sähköpostiin viestin uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin, ja samalla arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti.

Työntekijän ja asiakkaan vaaratapahtumailmoitus käsitellään yksikössä yhdessä henkilöstön kanssa. Vaaratapahtumien ja epäkohtien käsittelyyn kuuluu avoin ja rakentava keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Vaaratapahtuman käsittelyprosessissa on kuvattu vaaratapahtumailmoituksen eteneminen ilmoituksen tekemisestä kehittämistoimenpiteiden toteuttamiseen saakka. HaiPro-ilmoituksia ja raportteja käytetään hyvinvointialueen toiminnan kehittämisessä.

Valviran, aluehallintoviraston tai eduskunnan oikeusasiamiehen ohjaukset ja päätökset käsitellään tiimeissä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Lähiesihenkilöt seuraavat toimintaympäristön tilannetta jatkuvasti ja seuranta on osa arkipäiväistä toimintaa riskien muuttuvan luonteen vuoksi. Tämä sisältää säännölliset riskikartoitukset Granitessa, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan tehokkuutta ja tunnistetaan mahdolliset parannuskohteet

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään avoimesti ja reflektoiden työyksikössä. Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

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

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi järjestetään säännöllistä koulutusta ja perehdytystä. Kaikki työntekijät saavat koulutusta riskienhallintakäytännöistä, hygieniasta, infektioiden torjunnasta ja vaaratilanteiden raportoinnista. Lisäksi henkilöstö osallistuu jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen, mikä parantaa heidän valmiuksiaan tunnistaa ja hallita riskejä tehokkaasti.

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

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.

Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suora hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaavan viranhaltijan tulee valvoa, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä. Mikäli palveluntuottajan toiminnassa havaitaan puutteita, toimitaan asiassa Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeiden mukaan. Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimissä ei hankita palveluja alihankintana.

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://pirkanmaan-hyvinvointialue.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimissä kannustetaan henkilöstöä valppauteen varautumisenkin osalta. Kriittisen infrastruktuurin häiriöiden varalta varautuminen tarkoittaa sähkö-, vesi-, lämpö ja tietoliikenneyhteyksien häiriöihin varautumista. Henkilöstölle suunnatut päivittymässä olevat ohjeet löytyvät Intran sivuilta. [Varautuminen ja valmiussuunnittelu - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi/Varautuminen-ja-valmiussuunnittelu)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimin henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi täysi-ikäisten jälkihuollon tiimin arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviinkin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään täysi-ikäisten jälkihuollon vastuuhenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen.

Lähiesihenkilöt huolehtivat ja varmistavat, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan arjessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Täysi-ikäisten jälkihuollon tiimin vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi. Haittatapahtumat, epäkohdat ilmoitetaan HaiPro-lomakkeella ja käsitellään viipymättä.

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialuetasoisessa sisällössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Pohja tarkistetaan laatu ja omavalvonta -asiantuntijaverkoston toimesta vuosittain.

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilöt. 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

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 11.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

palvelupäällikkö Katariina Liimatainen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vastuualuejohtaja Taru Herranen



Seuraa meitä somessa.