



Omavalvontasuunnitelma

Työllistymistä tukevat palvelut

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	9
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	9
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	14
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	18
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	19
3.6 Henkilöstö.....	20
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 22	
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	23
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	23
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	27
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.....	32
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	34
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	36
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	36
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	37
5.1 Toimeenpano.....	37
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	37
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	39

Johdanto

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

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi) -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: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Avopalvelut/Työikäisten sosiaalipalvelut/Työllistymistä tukevat palvelut

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Akaan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Puskuritie 6, 37800 Akaa

Hämeenkyrön työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Valtakatu 57, 39200

Kyröskoski

Ikaalisten työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Vanha Tampereentie 6, 39500

Ikaalinen

Kangasalan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Rekolan paja, Aakkulantie 40, 36220 Kangasala

Kangasalan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Suuntapaja,

Myllystenpohjantie 4 as 1, 36200 Kangasala

Kuhmoisten työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Toritie 57, 17800 Kuhmoinen

Lempäälän työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Tampereentie 12, 33750

Lempäälä

Mänttä-Vilppulan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Apaja, Virkamiehenkatu 5, 35800 Mänttä-Vilppula

Mänttä-Vilppulan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Työvalmennuskeskus, Höylääjäntie 2, 35700 Mänttä-Vilppula

Nokian työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Nokian Valtatie 25 C, 37100 Nokia

Oriveden työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Koulutie, Koulutie 1 A 1, 35300 Orivesi

Oriveden työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Starttivalmennus, Keskustie 23, 35300 Orivesi

Parkanon työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Keskuskatu 8, 39700 Parkano

Pirkkalan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Lehtimäentie 23, 33960 Pirkkala

Punkalaitumen työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Kajavanpolku 3 A 4, 31900 Punkalaidun

Pälkäneen työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Onkkaalantie 76, 36600

Pälkäne Ruoveden työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Honkalantie 8, 34600 Ruovesi

Sastamalan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Asemakatu 25, 38210 Sastamala

Tampereen työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Hatanpääncatu 3 B, 33900 Tampere

Urjalan työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Sairaalantie 9, 31760 Urjala

Valkeakosken työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Koulukatu 6 C, 37600 Valkeakoski

Virtain työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Keskustie 2-6, 34800 Virrat

Ylöjärven työllistymistä tukevien palvelujen yksikkö, Toimintatie 4, 33470 Ylöjärvi

Vastuuyksikön päällikkö: Palvelupäällikkö Sari Soini, sari.soini@pirha.fi

Lähiesihenkilöt:

Johtava ohjaaja Niina Ojala, niina.ojala@pirha.fi (Lempäälä, Nokia, Sastamala, Tampere, Valkeakoski, Ylöjärvi sekä tehostettu yksilötyö)

Vastaava työvalmentaja Emma Rytia, emma.rytia@pirha.fi (Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Punkalaidun, Parkano, Urjala)

Vastaava työvalmentaja Pekka Toivonen, pekka.toivonen@pirha.fi, (Kangasala, Kuhmoinen, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Pälkäne, Ruovesi, Virrat)

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

- Kuntouttava työtoiminta pirkanmaalaisille pitkään työttömänä olleille tai pitkään toimeentulotukea saaneille, jotka eivät työ- ja toimintakyvyn rajoitusten vuoksi kykene osallistumaan ensisijaisesti TE-hallinnon palveluihin taikka kykene vastaanottamaan työtä taikka koulutusta.
- Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmäpalvelu sekä sosiaalisen kuntoutuksen tehostetun yksilötyön palvelu pirkanmaalaisille työikäisten sosiaalipalvelujen asiakkaille, joiden ongelmat ovat kasautuneet tai pitkittyneet ja on tarpeen tukea asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä, arjen- ja/tai elämänhallintaa, päihteettömyyttä, kotoa lähtemistä, liikkumista ja arjen asioiden hoitoa taikka kuntouttavaan työtoimintaan, ammatilliseen kuntoutukseen tai opiskeluihin/työhön suuntaamista.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalvelut järjestää Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001) ja Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista kuntouttavaa työtoimintaa sekä Sosiaalihuoltolain (1301/2014) mukaista sosiaalista kuntoutusta. Palvelun asiakkaat ovat sosiaalihuollon asiakkaita, joita koskee laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023). Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (1290/2002) mukainen työllistymistä edistävä palvelu.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö vastaa kuntouttavan työtoiminnan palvelun ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelun tuottamisesta. Palvelutuotannon

muotoja ovat ostopalvelut sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen oma palvelutuotanto. Lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialue on sopinut kuntouttavan työtoiminnan tuottamisesta kumppanuussopimukseen perustuen kuntien, järjestöjen ja seurakuntien kanssa. **Tämä omavalvontasuunnitelma koskee Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa.**

Ostopalveluita hankitaan kulloinkin voimassa olevien hankintasopimusten mukaisesti. Ostopalveluna tuotettujen palveluiden sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan hankintasopimusten ehdoissa. Tilaaja tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaava viranhaltija valvoo, että palveluntuottaja noudattaa sopimusta ja täyttää palvelulupauksensa. Asiakkailta ja henkilökunnalta saatuihin palautteisiin palveluntuottajien toiminnasta reagoidaan viipymättä. Kuntouttavan työtoiminnan kumppanuussopimuksella sovitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja kumppanitoimijan välisistä vastuista ja velvoitteista. Pirkanmaan hyvinvointialue vastaa aina asiakkaan palveluprosessista sekä tuesta ja ohjauksesta palvelun aikana. Kumppanitoimija tarjoaa asiakkaille avustavia työtoimintatehtäviä omissa toiminnoissaan. Hyvinvointialue vastaa riippumatta kuntouttavan työtoiminnan järjestämistavasta siitä, että toiminta järjestetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain mukaisesti.

Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa palvelutuotantoa järjestetään Akaassa, Hämeenkyrössä, Ikaalisissa, Kangasalla, Kuhmoisissa, Lempäälässä, Mänttä-Vilppulassa, Nokialla, Orivedellä, Parkanossa, Pirkkalassa, Punkalaitumella, Pälkäneellä, Ruovedellä, Sastamalassa, Tampereella, Urjalassa, Valkeakoskella, Virroilla ja Ylöjärvellä. Toimipisteet on jaettu maantieteellisen ja toiminnallisen sisällön mukaisesti kolmeen aluetiimiin, joita johtavat johtava ohjaaja sekä vastaavat työvalmentajat. Koko vastuuyksikköä johtaa ja sen toiminnasta vastaa palvelupäällikkö.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö järjestää palvelua työtoimintaan soveltuvissa työpajaympäristöissä/valmennuskeskuksissa sekä luonnollisissa

työympäristöissä. Ryhmäpalveluita järjestetään ryhmätoimintaan soveltuviissa toimitiloissa. Sosiaalisen kuntoutuksen tehostettua yksilötyötä tehdään jalkautuvalla työotteella asiakkaan elinympäristössä. Tapaamisia järjestetään myös toimistoympäristössä. Työtoimintatehtävät ja ryhmäsisällöt määräytyvät toimipistekohtaisesti.

Järjestettävien palvelujen, kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen järjestämisessä huomioidaan toimintaan osallistuvien asiakkaiden yksilölliset tarpeet, osaaminen, kyvyt, taidot, toiveet ja henkilökohtaiset tavoitteet. Kuntouttava työtoiminta sovitetaan lain edellyttämällä tavalla asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa. Asiakkaille järjestetään palvelun aikana riittävä tuki ja ohjaus. Tukea ja ohjausta toteuttavat työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstö ja lisäksi asiakkaan palvelusta vastaavat sosiaalihuollon ammattihenkilöt.

Palvelujen toteutuksessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisiä toimintakäytäntöjä. Palvelujen järjestämisessä huomioidaan laadultaan hyvän sosiaalihuollon palvelun tarjoaminen asiakkaille eli palvelun laadukkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Henkilöstö vastaa vastuullaan olevan toiminnan ja asiakkaille tarjottavan palvelun sisällöstä ja toiminnan sujuvuudesta, työturvallisuudesta sekä siitä, että asiakkaille on riittävästi työtoimintatehtäviä ja/tai ryhmäsisältöä tarjolla, koko toimintapäivän ajan. Lähiesihenkilöt johtavat vastuuyksikön linjausten mukaisesti alueellisia tiimejä sekä tukevat henkilöstöä työssään. Lähiesihenkilöt vastaavat yksikköjen toiminnan kokonaisuudesta.

Palveluita toteutetaan pääsääntöisesti lähipalveluna. Digitaalisia alustoja hyödyntävä etäpalvelu otetaan käyttöön vuonna 2026.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään vastuuyksikön johdon ja henkilöstön yhteistyönä.

Palvelupäällikkö Sari Soini sari.soini@pirha.fi

Johtava ohjaaja Niina Ojala, niina.ojala@pirha.fi

Vastaava työvalmentaja Emma Rytä emma.rytia@pirha.fi

Vastaava työvalmentaja Pekka Toivonen pekka.toivonen@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Sari Soini sari.soini@pirha.fi.

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön omavalvontasuunnitelman päivittämisestä vastaavat palvelupäällikkö, johtava ohjaaja ja vastaavat työvalmentajat. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy työikäisten sosiaalipalvelujen vastuualuejohtaja Elina Anttila.

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)).

Työllistymistä tukevissa palveluissa omavalvontasuunnitelma on palveluyksikön henkilöstön saatavilla henkilöstön teams-kanavalla sekä asiakkaiden saatavilla yksiköiden ilmoitustauluilla. Henkilöstölle tiedotetaan omavalvontasuunnitelman muutoksista. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

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.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön palveluille asettamat laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltuihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, luottamus, vastuullisuus ja yhdenvertaisuus.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä tuotetaan laadukkaita, turvallisia ja asiakaslähtöisiä palveluita. Palveluita järjestetään palveluun sovellettavan lainsäädännön sekä sisäisten ohjeistusten mukaisesti.

Palvelujen laadun varmistamiseksi huolehditaan siitä, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Palvelujen laatua varmistetaan koko henkilöstön toimesta tapahtuvalla jatkuvalla arvioinnilla ja omavalvonnalla. Mikäli palvelun laatu on vaarantunut tai on vaarantumassa, henkilöstö tekee oma-aloitteisesti korjaavia toimenpiteitä sekä ottaa asian puheeksi lähiesihenkilön kanssa. Tarvittaessa lähiesihenkilö on yhteydessä palvelupäällikköön, joka viime kädessä vastaa palvelujen laadusta ja varmistaa, että korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Erityisesti huomioita kiinnitetään asiakasnäkökulmaan ja asiakasturvallisuuteen.

Palvelujen laadun varmistamisessa on tärkeää, että toimintaa suunnitellaan systemaattisesti ja että toimintaa johdetaan tiedolla. Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä tiedolla johtaminen helpottuu helmikuussa 2026 käyttöönotettavan yhteisen asiakastietojärjestelmän myötä. Järjestelmästä tullaan saamaan koko hyvinvointialuetta koskevia asiakastyöhön liittyviä tilastoja.

Asiakasturvallisuus

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön asiakasturvallisuutta varmistetaan huolehtimalla henkilöstön osaamisesta ja työskentely-ympäristöjen turvallisuudesta.

Toimipisteissä, joissa toimitaan työpajaympäristöissä (Kangasala/Rekolan paja, Mänttä-Vilppula/Apaja ja Työvalmennuskeskus, Pirkkala, Virrat) on koneita ja laitteita, joista voi aiheutua vaaraa. Koneita käyttävällä henkilöstöllä on riittävä koulutus (mm. työturvallisuus-/tulityökoulutus) ja riittävä perehtyneisyys ohjaamansa toiminnan laitteiden työturvallisesta käytöstä. Asiakkaat perehdytetään koneiden käyttöön, ja koneiden käyttö tapahtuu henkilöstön valvonnassa. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa epäkohdat tai vaaratekijät työskentely-ympäristöissä. Vaaratapahtumasta tai läheltä piti -tilanteesta henkilöstö täyttää HaiPro -ilmoituksen. Poikkeamat käydään läpi tiimeissä ja sovitaan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään.

Pirkanmaan hyvinvointialue on vakuuttanut asiakkaat tapaturman ja ammattitaudin varalta. Vakuutus on voimassa myös työmatkoilla. Tapaturmatilanteissa henkilökunta huolehtii, että asiakas hakeutuu terveydenhuoltoon ja täyttää tapaturmailmoituksen vakuutusyhtiölle.

Jokaisessa toimipisteessä on turvallisuussuunnitelma ja yksiköissä tehdään säännöllisesti turvallisuuskävelyitä. Alkusammutuskoulutus kuuluu Pirkanmaan hyvinvointialueen koko henkilöstölle välttämättömiin koulutuksiin. Koulutus suoritetaan vähintään viiden vuoden välein. Uudet työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin. Henkilökuntaa myös koulutetaan säännöllisesti turvallisuusasioihin.

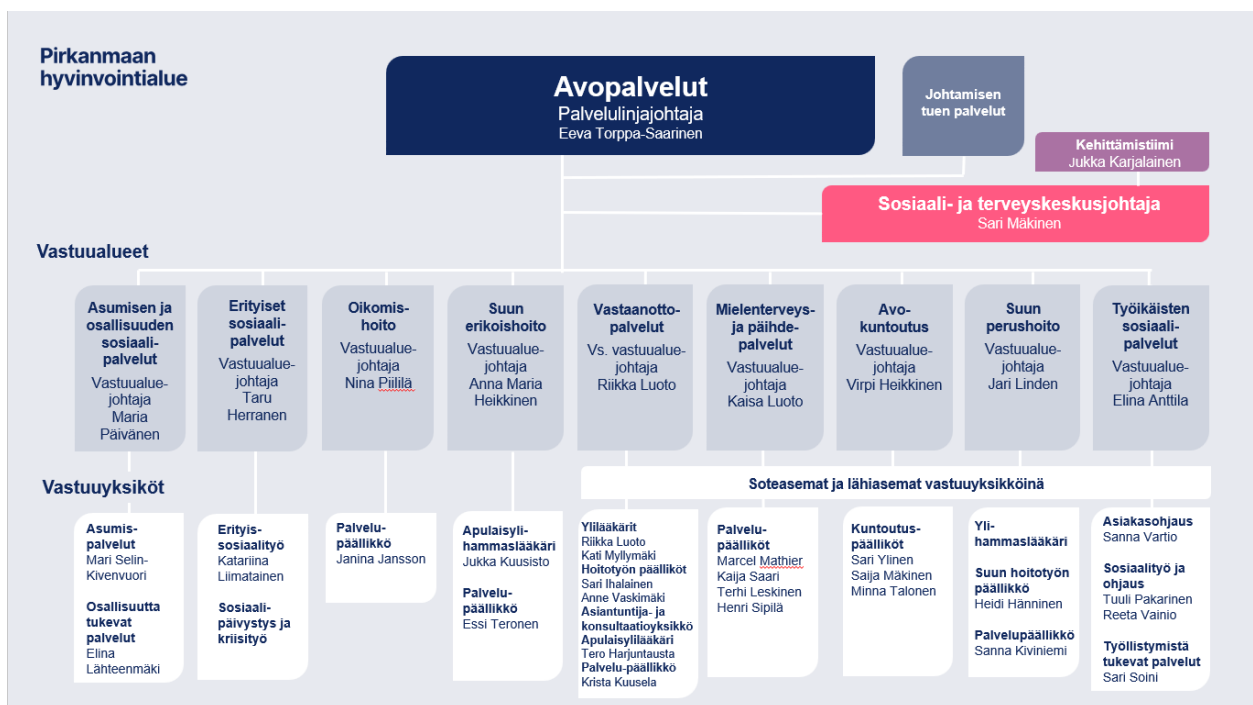
Palveluiden järjestämisessä huomioidaan asiakkaita arvostava, kunnioittava ja tasavertainen kohtaaminen. Toiminnassa panostetaan positiivisen, hyväksyvän ja turvallisen ilmapiirin luomiseen. Palveluita järjestetään asiakaslähtöisesti eli niin, että asiakas osallistuu omien asioidensa suunnitteluun, päättämiseen, toteuttamiseen ja

arviointiin. Palvelujen järjestämisessä lähtökohtana on asiakkaan palvelujen ja tuen tarpeet.

Henkilökunta on tietoinen valvontalain 29 §:n mukaisesta valvontailmoituksen tekemisestä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikkö on osa Pirkanmaan hyvinvointialueen työikäisten sosiaalipalvelujen vastuualuetta. Se kuuluu avopalvelujen palvelulinjalle.



Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä vastuu palvelujen laadusta on sekä henkilöstöllä että johtavalla ohjaajalla, vastaavilla työvalmentajilla ja palvelupäälliköllä. Palvelupäällikön tehtävänä on järjestää lähiesihenkilötyö henkilöstön tueksi. Palvelupäällikkö tukee lähiesihenkilöitä näiden johtamistehtävässä. Palvelupäällikkö ja lähiesihenkilöt huolehtivat riittävästä asiakkaiden palvelujen järjestämiseen tarvittavista henkilöstöresursseista. Palvelupäällikkö ja lähiesihenkilöt tapaavat säännöllisesti ja käyvät läpi palveluihin liittyviä yhteisiä asioita ja linjaavat yhteisiä toimintatapoja.

Lähiesihenkilöinä toimivat johtava ohjaaja ja vastaavat työvalmentajat seuraavat omavalvontasuunnitelman toteutumista osana jokapäiväistä johtamistehtäväänsä. Lähiesihenkilöt raportoivat poikkeamista palvelupäällikölle.

Lähiesihenkilöiden tehtävänä on varmistaa henkilöstön osaaminen perehdyttämisellä sekä esimerkiksi lisä- tai täydennyskoulutuksilla. Lähiesihenkilö pitää henkilöstölleen tiimikokouksia säännöllisin väliajoin, joissa käsitellään palveluihin ja yhteisiin linjauksiin liittyviä asioita. Työntekijät ovat tietoisia aktiivisesta omavalvonnallisesta roolistaan ja raportoivat havaintonsa lähiesihenkilölleen. Lähiesihenkilö vie tiedon eteenpäin johtamisjärjestelmässä.

Palvelupäällikkö ja lähiesihenkilöt seuraavat valvontaviranomaisten antamaa ohjausta ja päätöksiä sekä huomioivat ne omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

Työllistymistä tukevista palveluista vastaavat:

Palvelupäällikkö Sari Soini, sari.soini@pirha.fi, 0408063318

Johtava ohjaaja Niina Ojala, niina.ojala@pirha.fi, 0401295973

Vastaava työvalmentaja Emma Rytia, emma.rytia@pirha.fi, 0403353030

Vastaava työvalmentaja Pekka Toivonen, pekka.toivonen@pirha.fi, 0503876172

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.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikön sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaiden palvelutarpeita, ohjaa asiakkaat kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palveluun sekä tekee palvelujen myöntämisestä viranomaispäätöksen. Sosiaalihuoltolain mukaisesti palvelutarpeen arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toivomuksensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Samaa periaatetta noudattaen järjestetään myös kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelut.

Palvelun aikana sosiaalihuollon ammattihenkilö, asiakas ja työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstö työskentelevät asiakkaan henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstöstä nimetty vastuutyöntekijä tekee yhdessä asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelman sen sovittun keston ajalle. Palvelua koskevat tavoitteet pilkotaan osatavoitteiksi ja yhdessä mietitään keinot, joilla asiakasta tuetaan tavoitteiden saavuttamisessa. Palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa huomioidaan asiakkaan toiveet ja henkilökohtaiset kiinnostuksen kohteet sekä tuen tarpeet. Asiakkaiden kanssa pyritään muodostamaan luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa oikeanlaisen tuen ja oikeanlaiset tavoitteet asiakkaalle. Luottamuksen avulla pystytään myös vahvistamaan asiakkaan ”omaa ääntä” omien asioidensa suunnittelussa ja päätöksenteossa. Suunnitelmien ja palvelulle asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan mm. sovittun toimintajakson päättyessä pidettävissä verkostoneuvotteluissa, jolloin myös päivitetään tarvittaessa tavoitteita.

Työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstöllä on vastuu järjestää asiakkaan palvelu toteuttamissuunnitelman mukaisesti sekä olla mahdollisissa ongelmatilanteissa yhteydessä lähiesihenkilöön taikka palvelusta vastaavaan sosiaalihuollon

ammattihenkilöön. Suunnitelman toteutumisesta saadaan palautetta sosiaalihuollon ammattihenkilöiltä sekä suoraan asiakkailta kerättävän asiakaspalautteen muodossa.

Asiakkaan kohtelu

Asiakkaan hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluissa huomioidaan asiakkaan etu, mielipide ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on tärkeä periaate. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Kaikki haittatapahtumat kirjataan ja raportoidaan.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstön perehdytyksessä korostetaan asiakkaan kunnioittavaa kohtaamista, asiakkaan oikeutta hyvään kohteluun sekä asiakkaan edun, mielipiteen ja yksilöllisten tarpeiden huomioimista. Epäasiallista kohtelua havaittuaan, jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen ja informoida asiasta lähiesihenkilöä. Esihenkilö käsittelee asian asianosaisen kanssa ja tarvittaessa ryhtyy kurinpidollisiin toimenpiteisiin. Kaikkeen syrjivään, rasistiseen tai muulla tavoin loukkaavaan käytökseen puututaan puheeksi ottamisen keinoin. Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käydään läpi asiakkaan kanssa. Asiakkaan kokemasta epäasiallisesta kohtelusta kirjataan HaiPro-järjestelmään asiakasturvallisuusilmoitus.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus

Sosiaalipalvelun asiakkailla on oikeus saada tietoa asiakkuudestaan ja asiakaskirjauksistaan. Asiakaskirjauksia voi pyytää sähköisellä tietopyyntö-lomakkeella, joka löytyy Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilta. Nettisivuilta

löytyvät tietopyyntö-lomakkeet myös pdf-tiedostona. [Asiakirjajulkisuuskuvaukset - pirha.fi](https://asiakirjajulkisuuskuvaukset.pirha.fi)

Lisäksi asiakkailla on oikeus tarkastaa lokitiedot asiakastietojen käsittelystä ja luovutuksista sekä pyytää selvitystä, jos syntyy epäily tietojen väärinkäytöstä.
[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.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

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

Potilasasiavastaava:

Ma-to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

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

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi

Lisätietoja: 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

Lisätietoja: [Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Työllistymissä tukevista palveluista muistutukset käsittelee vastuuyksikön palvelupäällikkö. Palvelupäällikkö käsittelee muistutuksen asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Kun muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen, asiaa aletaan välittömästi selvittämään. Muistutuksen kohteena olevaa asiaa selvitetään tarvittavalla tavalla, esim. lähiesihenkilöiden ja henkilöstön kanssa. Muistutukseen annetaan kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, asiaan puututaan heti omavalvonnan keinoin ja korjataan toimintaa tarvittavilta osin.

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://osallistu-ja-vaikuta-pirha.fi)

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

Työllistymistä tukevista palveluista kerätään asiakaspalautetta vähintään kerran vuodessa toteutettavalla asiakaskokemuskyselyllä. Lisäksi palautetta kerätään asiakkailta osana päivittäistä toimintaa, ryhmien päättyessä sekä asiakkaiden palvelujen päättyessä. Asiakaspalautteita hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

3.6 Henkilöstö

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstön määrä on 53. Henkilöstö on jaettu kolmeen aluetiimiin. Yhtä aluetiimiä johtaa ja lähiesihenkilönä toimii johtava ohjaaja ja kahta aluetiimiä vastaava työvalmentaja.

Palvelua toteuttaa pääsääntöisesti vakituisissa työsuhteissa työskentelevä henkilöstö. Sijaisia käytetään pitkissä poissaolotilanteissa. Henkilöstö työskentelee työvalmentajan, työ- ja yksilövalmentajan sekä sosiaaliohjaajan nimikkeillä.

Työvalmentajilla on soveltuva vähintään ammatillinen tutkinto. Työ- ja yksilövalmentajilla sekä sosiaaliohjaajilla on sosionomin tai vastaava korkeakoulututkinto.

Työvalmennuskeskuksissa ja työpajoilla työskentelevältä henkilöstöltä, joka ohjaa tietyn ammattialan tehtäviä, edellytetään osaamista ohjaamaltaan ammattialalta sekä oman alansa työturvallisuusmääräysten ja -säädösten tuntemusta ja noudattamista. Ryhmänohjaajana työskentelevältä henkilöstöltä edellytetään ryhmänohjaustaitoja ja kykyä vastata itsenäisesti ryhmäsisältöjen suunnittelusta ja järjestämisestä. Sosiaalisen kuntoutuksen tehostetussa yksilötyössä työskenteleviltä edellytetään sosionomin tai vastaavaa korkeakoulututkintoa.

Lähiesihenkilöt vastaavat uuden henkilöstön perehdytyksestä ja seuraavat ja varmistavat henkilöstön osaamista päivittäisjohtamisen avulla. Kehityskeskusteluissa sovitaan osaamisen kehittämisen toimenpiteistä. Palvelupäällikön ja lähiesihenkilöiden vastuulla on koko vastuuyksikköä koskevan osaamisen kehittämissuunnitelman laatiminen ja päivittäminen.

Henkilöstöllä on velvollisuus huolehtia oman osaamisensa ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Työnantaja mahdollistaa henkilöstölle mahdollisuuden osallistua työtehtävien kannalta oleellisiin ja tarpeellisiin maksuttomiin koulutuksiin. Maksullisia koulutuksia harkitaan määrärahojen puitteissa. Hyvinvointialueen tarjoamat sisäiset koulutukset on koottu intran koulutuskalenteriin. Myös Eduhousen koulutukset ovat henkilöstölle mahdollisia. Lähiesihenkilö voi ohjata henkilöstöä koulutuksiin ja lisäksi

henkilöstö voi itse ehdottaa koulutuksia. Henkilöstöllä on mahdollisuus oppisopimuskoulutukseen.

Lähiesihenkilöt seuraavat henkilöstön osaamista, työskentelyn asianmukaisuutta ja palvelun laadun toteutumista päivittäisjohtamisen ja asiakaspalautteiden avulla. Mahdollisiin osaamisen puutteisiin tai virheellisiin toimintatapoihin puututaan henkilökohtaisilla keskusteluilla. Lähiesihenkilöt myös systemaattisesti seuraavat muutosten toteutumista tilanteissa, joihin on puututtu.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työntekijä toimittaa työsuhteen alkaessa työnantajalle ne työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perusteella 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](#)

Työllistymistä tukevissa palveluissa lähiesihenkilöt vastaavat uuden työntekijän perehdytyksestä ja hyödyntävät sen tukena Intro-järjestelmää. Myös muu henkilöstö perehdyttää uusia työntekijöitä. Lähiesihenkilöiden perehdytyksestä vastaa palvelupäällikkö. Myös muut lähiesihenkilöt perehdyttävät uutta lähiesihenkilöä.

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.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön toiminnoissa ei ole laissa määriteltyä henkilöstömitoitusta. Palvelupäällikkö ja lähiesihenkilöt seuraavat henkilöstön riittävyyttä ja organisoivat toimintoja tarvittaessa uudelleen asiakas- tai henkilöstömäärissä tapahtuvien muutosten mukaisiksi.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden viikoittaisten palveluun osallistumispäivien määrä määritellään ja sovitaan asiakkaan aktivointisuunnitelmassa/monialaisessa työllistymissuunnitelmassa. Sosiaalisen kuntoutuksen toteutuksesta sovitaan asiakassuunnitelmassa. Asiakkaiden päivittäiseen määrään työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön henkilöstön ohjauksessa vaikuttaa se, kuinka montaa päivää viikossa kukin asiakas osallistuu toimintaan. Henkilöstö jakaa asiakkaat viikonpäiville mm. sen mukaan, missä päivissä on tilaa. Asiakkaista voidaan muodostaa eri ryhmiä ja ryhmät voivat osallistua palveluun eri aikoina. Ryhmäkokoon vaikuttaa asiakkaiden tuen tarve ja työtoimintatehtävien / ryhmäsisältöjen luonne. Toimintaa järjestetään ma-pe, pääsääntöisesti klo 8–16 välisenä aikana.

Henkilöstön poissaolotilanteita varten sijaistamiskäytännöt on sovittu.

Lähtökohtaisesti lähitiimi sijaistaa poissaolevaa työntekijää. Tarvittaessa sijainen

järjestetään toisesta toimipisteestä. On myös mahdollista järjestää asiakkaiden palvelu etäpalveluna tai viime kädessä perua kokonaan työtoiminta/ryhmäpäivä.

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](#)

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön läheisin yhteistyötaho on työikäisten sosiaalipalvelujen sosiaalityön ja -ohjauksen vastuuyksikkö. Kullakin asiakkaalla on aina nimettynä sosiaalihuollon ammattihenkilö, joka vastaa asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelukokonaisuudesta, monialaisesta yhteistyöstä sekä palvelujen koordinoinnista. Työllistymistä tukevista palveluista monialaista yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla ja sosiaalihuollon ammattihenkilön kanssa yhdessä sovitun mukaisesti TE-viranomaisten, Kelan, terveystieteiden, päihde- ja mielenterveyspalveluiden sekä 3. sektorin toimijoiden kanssa.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimitilojen vuokrauksesta, tilahallinnasta, rakennuttamisesta ja ylläpidosta sekä turvallisuuspalveluista vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen Kiinteistöhallinta ja toimitilapalvelut. Toimitiloissa ilmenevistä korjaus- tai huoltotarpeista henkilöstö täyttää palvelutilauksen Paketti-järjestelmässä, josta se ohjataan oikealle taholle käsittelyyn.

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikön toimitilat on lueteltu kappaleessa 1.1. Toimitilat on suunniteltu ja kalustettu työpajatoimintaan/ryhmätoimintaan soveltuviksi. Tiloissa on sosiaalityilat asiakkaille ja henkilöstölle.

Toimipisteistä Kangasala/Rekolan pajalla, Mänttä-Vilppula/Apajassa ja Työvalmennuskeskuksella sekä Pirkkalassa on puun ja metallin työstössä käytettäviä koneita ja laitteita, joiden käyttö edellyttää niitä käyttävältä henkilöstöltä laitteiden käytön ja työturvallisuusmääräysten osaamista. Lähiesihenkilö varmistaa, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen. Työnantaja huolehtii osaamisen ylläpitämisestä ja päivittämisestä mahdollistamalla mm. työturvallisuus- ja tulityökoulutuksiin osallistumista. Henkilöstö ja asiakkaat käyttävät asianmukaisia henkilönsuojaimia terveys- tai turvallisuusriskiltä suojautuakseen. Henkilöstö ilmoittaa esihenkilölle havaitsemansa epäkohdat tai vaaratekijät työskentely-ympäristöissä.

Asiakkaat käyttävät koneita ja laitteita vain henkilöstön läsnäollessa ja riittävän perehdytyksen jälkeen.

Toimipisteisiin on laadittu Turvallisuusohje, jossa on kuvattu kunkin toimipisteen turvallisuuteen liittyvät tekijät ja toimintatavat. Kaikissa toimipisteissä on nimetyt turvallisuusyhdyshenkilöt. Turvallisuusyhdyshenkilön tehtävänä yksiköissä on vastata arjen turvallisuuden tarkkailusta ja yhdessä lähiesihenkilön kanssa pitää yksikön turvallisuusasiat ajan tasalla. Tämän lisäksi turvallisuusyhdyshenkilö osallistuu yksikön turvallisuuden kartoittamiseen mm. osallistumalla yksikön sisäiseen palotarkastukseen.

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on 2/2026 otettu käyttöön sosiaalihuollon yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga. Työllistymistä tukevien palvelujen henkilöstöä on koulutettu järjestelmän käyttöön ja henkilöstön tueksi on laadittu järjestelmätoimittajan yleisten käyttöohjeiden lisäksi sisäiset järjestelmän työohjeet. Vastuuyksikön omaan henkilöstöön kuuluvat kouluttajat toimivat käyttöönoton tukena järjestelmän käyttöönoton jälkeen. Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstöllä on riittävä osaaminen tietojärjestelmän käyttöön.

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 tietoturvaasiat läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuoja, 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](#)

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](#)

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä asiakastietoja käsitellään 2/2026 alkaen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmässä Sagassa. Henkilöstöä on koulutettu järjestelmän käyttöön myös tietosuoja huomioiden. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan sote-ammattikortilla tai henkilöstökortilla vahvasti tunnistautuen. Henkilöstö on suorittanut Sosiaalihuollon kirjaaminen -koulutuksen Pirhan Moodle-alustalla sekä Kelan Sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -

verkkokoulutuksen <https://www.kanta.fi/ammattilaiset/tapahtumat-ja-koulutukset/-/sosiaalihuollon-asiakastietovarannon-toimintatavat>.

Asiakastietojärjestelmän asiakasasiakirjoihin kirjataan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja välttämättömät 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.

Henkilöstö perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Henkilöstö ilmoittaa kaikista tietosuojaan tai tietoturvaan liittyvistä häiriöistä tai turvallisuuspoikkeamista välittömästi lähiesihenkilölle, joka ilmoittaa asian palvelupäällikölle ja lisäksi tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi).

Asiakkaiden yksityisyyden suojan toteutuminen varmistetaan salassapitovelvollisuutta noudattaen. Henkilöstö huolehtii, että asiakkaiden henkilökohtaisista asioista ei puhuta muiden asiakkaiden kuullen. Puhelut ja asiakaspalaverit hoidetaan rauhallisessa tilassa/työhuoneessa. Asiakaspaperit säilytetään lukitussa huoneessa taikka kaapissa. Tietokoneet lukitaan, kun niitä ei käytetä ja kun työhuoneesta/työpisteeltä poistutaan. Verkostotyöhön pyydetään asiakkaan lupa. Sähköpostilla saadut asiakastiedot poistetaan välittömästi, kun ne on otettu talteen. Pirhan ulkopuolelle menevissä sähköposteissa, jotka sisältävät asiakastietoja, käytetään salattua sähköpostiyhteyttä.

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](#)

Työllistymistä tukevien palvelujen vastuuyksikössä noudatetaan kulloinkin voimassa olevia valtakunnallisia ja Pirkanmaan taseoisia ohjeistuksia infektioiden torjunnasta. Pirkanmaan hyvinvointialueella Taysin infektioyksikön asiantuntijat ja Pirhan muissa yksiköissä työskentelevät hygienia- ja tartuntatautihoitajat sekä tartuntatautilääkärit ohjaavat ja tukevat tarvittaessa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä

infektioiden ja lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien torjunnassa sekä auttavat epidemioiden selvittämisessä.

Esihenkilö varmistaa, että ajankohtaiset tiedot ovat henkilöstön saatavilla.

Tartuntatautilanteen mukaisesti, henkilökuntaa voidaan esim. opastaa hyvästä käsihygieniasta ja henkilöstö edelleen opastaa palvelun asiakkaita. Käsidesejä hankitaan tarvittaessa toimipisteisiin. Tarvittaessa sekä henkilöstö että asiakkaat käyttävät suu-nenäsuojia. Pöytäpinnat ja työskentelypisteet siistitään tehostetusti tarvittaessa. Lisäksi huolehditaan tietokonenäppäinten ja puhelinten puhdistuksesta niille tarkoitetuilla desinfiointiliinoilla.

Toimitilojen yleistä siisteyttä ja hygieniatasoa pidetään yllä huolehtimalla perussiivouksesta joko omana toimintana tai hankitun siivouspalvelun avulla. Keittiöryhmissä henkilöstöltä edellytetään riittävää elintarvikehygienian osaamista.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto ja esihenkilöt vastaavat siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys toiminnassa asiakas- ja potilasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin. Esihenkilöllä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko

henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen. Työntekijöillä on velvollisuus tuoda esiin havaitsemansa riskit ja epäkohdat. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

- Lähiesihenkilöt laativat riskienhallinto-ohjelmisto Granitessa henkilöstönsä kanssa arvioinnin omien yksikköjensä riskeistä. Graniten tiedot menevät tiedoksi työsuojelupäälliköille, jotka tarvittaessa ovat yksiköihin yhteydessä. Lähiesihenkilö raportoi Graniten arvioinnin tulokset omalle esihenkilölleen. Granite päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai tilanteen muuttuessa useamminkin.
- Jokaisesta asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen tai tietosuoja- tai tietoturvaloukkaukseen liittyvästä tapahtumasta tai läheltä piti -tapahtumasta tulee kirjata HaiPro-ilmoitus. Lähiesihenkilö vastaa ilmoitusten käsittelystä. Palvelupäällikkö seuraa HaiPro-ilmoituksia. Palvelupäällikkö raportoi HaiPro-järjestelmästä nousevat ilmiöt vastuualuejohtajalle.
- Jokainen työntekijä perehdytetään omavalvontaan sekä valvontalain 29 § mukaisen ilmoituksen tekemiseen.
- Turvallisuuskävely on käytännön työkalu työyhteisön turvallisuuden kehittämiseen ja turvallisuustietoisuuden lisäämiseen. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen, rakennusosan tai osaston ja siihen välittömästi liittyen tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaara- ja onnettomuustilanteissa. Kyseessä on siis turvallisuusperehdytys, johon kaikkien työntekijöiden tulee osallistua. Esihenkilö vastaa myös turvallisuusperehdytyksestä. Turvallisuuskävelyn

laajuus vaihtelee toimintaympäristön mukaan esimerkiksi yksittäisestä työtilasta tai osastosta koko rakennukseen tai kiinteistöön.

Toimintayksikön asiakasturvallisuuden keskeiset riskit ja riskien tunnistaminen

- Osassa toimipisteitä (Kangasala/Rekolan pajalla, Mänttä-Vilppula/Apajassa ja Työvalmennuskeskuksella sekä Pirkkalassa) on koneita ja laitteita, joiden huolimaton käyttö voi aiheuttaa tapaturmavaaran.
- Osassa toimipisteistä (Kangasala/Rekolan pajalla, Mänttä-Vilppula/Apajassa ja Työvalmennuskeskuksella sekä Pirkkalassa) käsitellään kemikaaleja ja kaasuja. Tiloissa saattaa olla puupölyä. Ilmanvaihdon ja hajujen/kaasujen poistojen riittämättömyys voi aiheuttaa riskin turvallisuudelle ja terveydelle.
- Palveluita järjestetään myös toimipisteen ulkopuolisissa tiloissa ja erilaisissa toimintaympäristöissä. Toimitilojen ulkopuolella on monenlaisia esim. liikenteeseen, julkisiin tiloihin ja työtoimintatehtäviin liittyviä riskejä.
- Mahdollisuus, että asiakas käyttäytyy uhkaavasti, väkivaltaisesti tai itsetuhoisesti, josta aiheutuu vaaraa sekä henkilöstölle että muille asiakkaille.
- Palvelujen järjestäminen vaarantuu henkilöstön poissaolotilanteissa.
- Tiloihin liittyvät häiriöt, jolla on vaikutusta palvelun järjestämiseen (esim. tulipalo, ilkivalta, vesivahinko).
- Asiakastietoja joutuu väärin käsiin henkilöstön huolimattomuuden tms syyn vuoksi.
- Henkilöstö ei saa asiakasta koskevia, oleellisesti palvelun järjestämiseen liittyviä tietoja sosiaalihuollon ammattihenkilöltä.
- Henkilöstön puutteellinen perehdytys.

Henkilöstö on perehdytetty tarkkailemaan, arvioimaan ja tunnistamaan toimintaan ja toimintaympäristöihin liittyviä riskejä jatkuvasti osana omaa arkityötään. Havaitut riskit tuodaan muun henkilöstön ja lähiesihenkilön tietoon sekä aloitetaan välittömät toimenpiteet asiakasturvallisuuden parantamiseksi. Riskit käydään henkilöstön ja tarvittaessa myös asiakkaiden kanssa läpi. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat lähiesihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai

suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi. Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta. Työllistymistä tukevissa palveluissa ilmoitustasoina ovat esihenkilöt ja vastuualuejohtaja, joka vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi. Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään vastuualueen johtotiimissä ja tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa.

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.

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.

Lähiesihenkilöt ovat laatineet riskienhallintaohjelmisto Granitessa omien yksiköidensä henkilöstön kanssa arvioinnin toimipisteiden riskeistä. Granitea päivitetään toimintaympäristön muuttuessa. Graniten tiedot ovat työsuojelupäälliköiden ja palvelupäällikön nähtävillä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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

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

Työturvallisuusilmoitusten käsittely aloitetaan mahdollisimman pian ja saatetaan loppuun seitsemän vuorokauden sisällä ilmoituksen tekemisestä. Ilmoitusten yhteinen käsittely henkilöstön kanssa työyksikössä esihenkilön johdolla toteutetaan tiimipalavereissa. Ilmoitukset kootaan neljän kuukauden välein linjakohtaisen johtoryhmän tiedoksi ja sotejohtoryhmälle kerran vuodessa. Tilanteen ja tarpeen mukaan ilmoitusten käsittely täytyy aloittaa välittömästi tilanteen todentamisen jälkeen lähiesihenkilön ja tilanteessa mukana olleiden työntekijöiden kanssa

huomioiden myös muut tilanteessa olleet. Lisäksi tulee huomioida mukana tilanteessa olleiden työntekijöiden psyykkinen tuki käsittelyn edetessä ja otetaan tarvittaessa yhteys työterveyteen ja työsuojeluun. Työturvallisuusilmoitukset ohjautuvat myös työsuojelupäällikölle ja -valtuutetulle. Kaikki raportoidut tapahtumat kertyvät vaaratapahtumarekisteriin tai -tietokantaan. Vaaratapahtumien kertymistä seurataan säännöllisesti. Analyysin avulla saadaan esille tyypillisiä tapahtumia ja tapahtumissa tapahtuvia muutoksia (trendejä) sekä jollain tavalla yllättäviä, poikkeuksellisia tai monimutkaisia tapahtumia, joita on tarpeen tutkia perusteellisemmin.

Riskienhallinnan raportointi

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

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

Osaamisen varmistaminen

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

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutumisen 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 kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen sisältö, laatu ja asiakasturvallisuus varmistetaan jo kilpailutusvaiheessa tai suora hankintana/yksilö hankintana hankituissa palveluissa sopimusta tehdessä. Tilaajalla on vastuu tarkistaa, että palveluntuottaja täyttää tilaajavastuulain mukaiset edellytykset sekä asetetut sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Sopimuksesta vastaava viranhaltija valvoo, 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. Hyvinvointialueen oma ohjaus- ja valvontatiimi on keskeinen yhteistyökumppani, jonka kanssa on sovittu säännölliset tapaamiset ja muut yhteydenpitokäytännöt. Molempien toimijoiden havainnot ovat tärkeitä myös esim. palveluntuottajien koulutustarpeiden tunnistamiseksi tai sopimukseen liittyvien asioiden informoimiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa.

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

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

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

Lisätietoa henkilöstölle: [Varautuminen ja valmiussuunnittelu](#)

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman toimeenpano tapahtuu työllistymistä tukevien palvelujen henkilökunnan kokouksissa. Näin omavalvontasuunnitelma muodostuu osaksi työllistymistä tukevien palveluiden arkea ja siinä sovitut tavat toimia yhdistyvät yksikössä jo toteutettaviin toimintakäytänteisiin sekä niihin sitoutumiseen.

Omavalvontasuunnitelman sisältöä käydään vastuuyksikön lähiesihenkilöiden toimesta läpi henkilökuntakokouksissa tarkoituksenmukaisella tavalla ja riittävän usein. Mahdollisista muutoksista tai tarkennuksista tiedotetaan erikseen. Lähiesihenkilö huolehtii ja varmistaa, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan yksikön arjessa.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos

toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 11.3.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Sari Soini, palvelupäällikkö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Elina Anttila, vastuualuejohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.