Pirkanmaan
hyvinvointialue



Omavalvontasuunnitelma

Urjalan alueen lähitorit

Sisällysluettelo

Johdanto 2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet 5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen 6
2.1 Laatiminen ja päivittäminen 6
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen 8
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 8
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 8
3.2 Vastuu palvelujen laadusta 9
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 10
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely 13
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 13
3.6 Henkilöstö 14
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 16
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi 17
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet 17
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 18
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja 20
3.12 Lääkehoitosuunnitelma 20
3.13 Infektioiden torjunta 21
4 Omavalvonnan riskienhallinta 21
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 21
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely 23
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 24
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 24
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 25
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta 25
5.1 Toimeenpano 25
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi 25
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 27

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 sivuilta.

Sosiaali- ja terveysalan 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 riittävyyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määritellyt 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.

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

Urjalan lähitori

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Palveluohjaaja Tiina Linna-Jaakkola puh. 040 186 0571 ja
palveluohjaaja Ruth Keyriläinen puh. 044 473 5506
sähköposti: lahitori.urjala@pirha.fi

- Urjalan lähitasema, Sairaalantie 9, 31760 Urjala, käynti sosiaalipalveluiden ovesta
- Urjalan kirjaston näyttelytila, Tampereentie 4, 31760 Urjala

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;

Kohtaamispaikkatoimintaan ovat tervetulleita kaikki alueen asukkaat; kohtaamispaikan asiakasmääriä rajaa tilakohtaiset pelastussuunnitelmat.
Yleistä neuvontaa ja ohjausta annetaan kaiken ikäisille. Yksilöllistä palveluohjausta kotona asumisen tueksi annetaan pääsääntöisesti ikääntyneille ja vammaisille henkilöille.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Hyvinvointialueen on edistettävä asukkaidensa hyvinvointia ja terveyttä. Hyvinvointialueella on ensisijainen vastuu hyvinvoinnin ja terveyden edistämisestä siltä osin kuin tämä tehtävä kytkeytyy hyvinvointialueen muihin lakisääteisiin tehtäviin. Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaan lähellä olevaa neuvontaa ja ohjausta toteutetaan hyvinvointialueella sijaitsevilla Lähitoreilla. Lähitorit tarjoavat paikan erilaisille kohtaamisille, moniammatilliselle ohjaus- ja palveluneuvonnalle sekä tapahtumille ja kokeiluille. Yhteistyö järjestöjen, kunnan, yhdistysten, 3. sektorin ja palveluntuottajien kanssa on keskeinen osa hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen kokonaisuutta lähitoreilla.

Lähitorin palvelut on kohdennettu ensisijaisesti henkilöille, joiden toimintakyky on laskenut, mutta jotka eivät vielä ole palvelujen piirissä. Lähitorin tehtävä on myös tukea osallisuutta tarjoamalla erilaisia osallistumisen muotoja. Tavoitteena on tukea asiakkaan itsenäistä elämää mahdollisimman pitkään omassa kodissa edistäen asiakkaan terveyttä ja hyvinvointia.

Lähitoripalvelu perustuu sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (612/2021) 6 § ja 7 § mukaiseen neuvontaan ja ohjaukseen. Lähitoreilla järjestetään neuvontaa ja ohjausta (kotona asumista tukevien ratkaisujen ja palveluiden osalta) sosiaalihuoltolain 6 § ja 16 § vanhuspalvelulain 5 §, 6 § ja 12 § mukaisesti.

Palvelua ohjaa sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkään sosiaali- ja terveyspalveluista (980/2012, Sosiaali- ja terveysministeriön laatusuositus aktiivisen ja toimintakykyisen ikääntymisen ja kestävien palvelujen turvaamiseksi 2024–2027 (julkaisuja 2024:4) sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia 2023–2025.

Sosiaalihuollon palvelut toteuttavat sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelut edistävät ja ylläpitävät hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää

eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvaa yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Pirkanmaan hyvinvointialueen arvot ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus. Pirkanmaan hyvinvointialueen palvelulupaus asiakkaille on: Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja turvallisuudesta. “Tuemme sinua elämäsi käännekohdissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon ja olemme sinua varten, elämän vuoksi.” (Pirkanmaan hyvinvointistrategia 2023–2025).

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelma laaditaan lähitorin esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua myös omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvonnan toimeenpanossa voidaan nimetä osa-alueille omat vastuuhenkilöt.

Omavalvonnan suunnittelu ja toimeenpano ovat koko työyhteisön yhteinen asia, ja esihenkilöiden sekä johdon sitoutuminen yhteistyöhön on ensiarvoisen tärkeää. Omavalvontasuunnitelma tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

Palvelupäällikkö Johanna Alanen
Vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen
Palveluohjaaja Tiina Linna-Jaakkola
Palveluohjaaja Ruth Keyriläinen

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu muutoksia tai vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskinhallinnan prosessia ja määritellään siinä yhteydessä. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä (Valvira).

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen, p. 040 621 0953, sari.inkilainen@pirha.fi
Palveluohjaaja Tiina Linna-Jaakkola, p. 040 186 0571, tiina.linna-jaakkola@pirha.fi
Palveluohjaaja Ruth Keyriläinen, p. 044 473 5506, ruth.keyrilainen@pirha.fi

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

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

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

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).

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Pirkanmaan hyvinvointialue kehittää aktiivisesti palveluiden vaikuttavuuden arviointia ja mittareita. Hyvinvointialue on sitoutunut tarkastelemaan toiminnan vaikuttavuudesta saatujen mittaritietojen pohjalta palvelunsa vaikuttavuutta ja kehittämistä. Mittareina käytetään lähitoritoiminnan tilastoja.

- Lakisääteisen neuvonnan ja ohjauksen toteutumista kotona asumisen tueksi seurataan toteutunutta asiakasmäärää, jatko-ohjausten määrää ja kohdetta sekä ratkaistujen asioiden määriä.
- Osallistamisen mahdollistamista seurataan NPS ja PEi- mittareilla Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakaslähtöisen palvelun kehittämisen mallin mukaisesti.
- Laajentuvaa palvelukirjoa sekä lähitorien toimimista innovaatio- ja kehittämisalustoina mitataan palveluiden, toimintojen ja tapahtumien lukumäärää, säännöllisyyttä, monipuolisuutta sekä yhteistyökumppaneiden määrää. (Lähde Tammelan lähitori palvelukuvaus)
- Hyvinvointisuunnitelman painopisteiden toteutumista liikkumisen ja aktiivisuuden edistämisen lisäämiseksi seurataan Lähitori- ja Perhekeskus-verkostossa toteutuneiden kulttuurihyvinvointiin annettujen palveluohjausten, kulttuuritapahtumien ja osallistujien määrää.
- Mielen hyvinvoinnin edistämisen ja tukemista seurataan osallisuusindikaattoreita (painopiste 3),
- Osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisäämistä sekä järjestöjen hyvinvointi- ja kokemustiedon hyödyntämistä palvelujen kehittämisessä (painopiste 4) seurataan osallisuusindikaattoreita

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lähitori toimii ohjaavien lakien ja Pirkanmaan hyvinvointialueen strategian mukaisesti. Eteläisen alueen lähitorien tiimin vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen ja palvelupäällikkö Johanna Alanen vastaavat lähitorin toiminnasta. Palvelupäällikön esihenkilönä toimii ennaltaehkäisevien palvelujen ja neuvonnan vastuualueen palvelujohtaja Milja Koljonen. Palvelujohtajan esihenkilönä toimii ikäihmisten ja vammaisten yhteisten palveluiden toimialuejohtaja Tuula Jutila. Lähitorin lähiesihenkilö

vastaava palveluohjaaja on työntekijöiden tukena arjen työssä tarvittavalla tavalla; tukee muun muassa päätöksenteossa, on mukana tekemässä yhteisiä linjauksia ja tukee haastavissa asiakastilanteissa. Esihenkilö pitää henkilöstölle säännöllisesti yhteisiä palavereja, joissa varmistetaan yhteisellä keskustelulla, että tiimin toiminta on asianmukaista ja noudattaa lakeja.

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.

Lähitoripalvelujen käyttäjien toimintakyky ja palveluntarve vaihtelevat. Palvelun käyttäjillä voi olla erilaisia toimintakyvyn tai liikkumiseen liittyviä rajoitteita, apuvälineitä, sosiaalisissa tilanteissa käytettäviä kommunikaatiomenetelmiä tai oheissairauksia, jotka tulee huomioida kanssakäymisessä. Palveluja käyttävät tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista hyvinvointialueen palveluista omaan tai läheisen elämäntilanteeseen liittyen, niiden saamisen ehdoista sekä tukea myös palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä. Lisäksi asiakkaalla voi olla tarvetta tietää järjestöjen, yrityksien ja kuntien tarjoamista hyvinvointia ja kotona pärjäämisen tukevista palveluista.

Laeissa sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) määritellään oikeuksia, joita ovat mm. oikeus hyvään ja turvalliseen hoitoon ja hoivaan, oikeus valituskelpoisiin päätöksiin, oikeus saada palveluja samoilla kriteereillä ja oikeus päästä hoitoon säädetyssä ajassa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus ja saada potilasasiavastaavalta ja sosiaalivastaavalta neuvontaa mm. muistutuksen

tekemisessä. Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.

Lähitoripalvelun käyttäjiä kohdellaan yhdenvertaisesti, arvostavasti ja kunnioittavasti yksilöinä siten, ettei ikä, sukupuoli, kansallisuus, perhetilanne, kieli, uskonto, vakaumus, mielipide, terveydentila, vammaisuus, suhteen muoto, sosioekonominen asema, etninen alkuperä, asuinkunta tai muu henkilöön liittyvä syy vaikuta hänen kohteluunsa, palveluunsa tai sen oikea-aikaiseen ja tarpeen mukaiseen saamiseen.

Lähitoripalvelun käyttäjää tuetaan tarvittaessa tiedon saannin, mielipiteen sekä omien toiveiden ja mielipiteiden ilmaisussa sekä viittomakielen käytössä. Asiakkaan oikeudesta käyttää suomen, ruotsin ja saamen kieltä sekä oikeudesta tulkkaukseen säädetään järjestämislain (612/2021) 5 §:ssä sekä kielilaissa (423/2003). Lähitorityössä käytetään Blitz -salamatulkkauspalvelua suunnitellusti sekä ennakoimattomiin ja kiireellisiin tulkkaustarpeisiin.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta osallistua omaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle annetaan kaikki hänen tarvitsema tieto niin, että hän ymmärtää sen. Saadun tiedon perusteella asiakas voi tehdä palvelutarpeitaan koskevat ratkaisut. Jos täysi-ikäinen asiakas on henkilöään tai varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee hänestä tehdä holhoustoimesta annetun lain (442/1999) 91 §:ssä tarkoitettu ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määräämiseksi asiakkaalle. Lähitorin työntekijöillä on velvollisuus ottaa asia puheeksi, mikäli tunnistetaan asiakkaan edunvalvonnan tarve.

Osallisuus ymmärretään laajassa merkityksessä huomioiden sosiaalihuollon luonteeseen liittyvät painotukset. Osallisuus käsittää yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunteen ja mahdollisuuden toimia ja vaikuttaa omassa asiassaan, yhteisössä ja yhteiskunnassa. Erilaiset elämäntilanteet saattavat rajoittaa asiakkaan mahdollisuutta

osallisuuteen ja osallistumiseen. Asiakkaan osallisuutta tuetaan antamalla neuvontaa ja tukea omaehtoisessa päätöksenteossa

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

Potilasasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:
Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava
Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi
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: Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto
Lisätietoja henkilöstölle: Hallinnolliset asiakirjaprosessit

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Lisätietoja: Osallistu ja vaikuta - pirha.fi

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.

Lähitorin toiminnasta voi antaa palautetta sähköisesti pirha.fi/palaute - sivuston kautta. Palautetta voi antaa myös puhelimitse sekä sähköpostilla. Palautteet käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa ja pohditaan yhdessä toiminnan kehittämiseen liittyviä näkökulmia. Lähitorilla on käytössä asiakaspalautteen keräämistä varten Roidun laitteet asiakaspalautteen keräämistä varten.

3.6 Henkilöstö

Lähitorien henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Ohjausta ja neuvontaa antavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus ja kokemus ohjauksen ja neuvonnan toteuttamiseksi.

Lähityö edellyttää erittäin hyviä yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja, valmiutta tiimi- ja verkostotyöhön sekä itsenäistä työotetta. Asiakastyössä keskiössä on kuunteleva työote. Lisäksi tehtävä edellyttää hyviä tietoteknisiä taitoja, asiakastietojärjestelmän - sekä digitaalisten välineiden käyttöä asiakastyössä. Työntekijöiltä edellytetään palvelu- ja etuusjärjestelmän hyvää tuntemusta. Henkilöstöltä edellytetään kykyä ja joustavuutta työskennellä asiakkaan kanssa silloinkin, kun kanssakäyminen asiakkaan kanssa on asiakkaan erityispiirteitten takia vaativaa.

Henkilöstöllä tulee olla ammattihenkilölain 817/2015 (8§) mukainen sosiaalialalle soveltuva ammattikorkeakoulututkinto (sosionomi, geronomi, kuntoutuksen ohjaaja) tai terveydenhuollon ammattikorkeakoulututkinto (sairaanhoitaja, terveydenhoitaja tai fysioterapeutti) tai aikaisempi sosiaali- ja terveysalan opistoasteinen tutkinto.

Sijaiset täyttävät samat osaamisvaatimukset kuin vakituinenkin henkilöstö. Pirkanmaan hyvinvointialue noudattaa kaikkia viranomaisten ohjeistuksia opiskelijoiden

käyttämisessä ja vastaa siitä, että opiskelijoilla, harjoittelijoilla ja oppisopimuskoulutettavilla on edellytykset toimia tehtävässään ja arvioi tapauskohtaisesti opiskelijan/harjoittelijan valmiudet ja sen, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset.

Urjalan alueen lähitoreilla työskentelee kaksi palveluohjaajaa.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Lähitorien henkilöstö koostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Ohjausta ja neuvontaa antavalla henkilöstöllä tulee olla riittävä koulutus ja kokemus ohjauksen ja neuvonnan toteuttamiseksi.

Toimintayksikön vastuuhenkilöllä tulee olla sosiaali- ja/tai terveydenhuoltoalan korkeakoulututkinto (tai aiempi vastaava opistotasoinen tutkinto) tai ylempi korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito. Riittävällä johtamistaidolla tarkoitetaan joko opintojen (vähintään 25 opintopisteen laajuiset korkeakoulutason/opistotason johtamisopinnot) tai työkokemuksen (2 vuotta) kautta hankittua toimintayksikön esimies/johtamiskokemusta

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

Työnantaja vastaa henkilöstön riittävästä perehdytyksestä, ammattitaidon säilyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta mahdollistaen osallistumisen säännöllisiin ammatillisiin koulutuksiin ja lainmukaisiin täydennyskoulutuksiin. Uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdyttämiseen löytyy riittävän kattavat ja ajantasaiset ohjeet perehdytyssuunnitelmasta ja perehdyttämistä varten nimetään vastuuhenkilö. Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilö on velvollinen ylläpitämään ja kehittämään ammattitaitoaan sekä perehtymään ammattitoimintaansa koskeviin säännöksiin.

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.

Työnantajana Pirkanmaan hyvinvointialue on vastuussa siitä, että henkilöstöä on aina riittävästi ja henkilöstörakenne vastaa lähitorin aukioloaikoina asiakkaiden määrää ja palvelutarvetta. Hyvinvointialue huomioi em. vaatimuksen henkilökunnan määrässä ja rakenteessa jokaisessa työvuorossa, myös loma-aikoina. Loma-aikoina lähitorien toimintoja voidaan yhdistellä ja työ on liikkuvaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

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

Minun tiimini on Pirkanmaan hyvinvointialueelle valittu tapa tehdä monialaista työtä asiakaslähtöisesti. Toiminta voi olla ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa. Minun tiimini –toimintamalli soveltuu myös asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Lähitorien palveluohjaajat käyvät Minun tiimini-koulutukseni ja osallistuvat Minun tiimini-mallini mukaiseen monialaiseen yhteistyöhön omaan työtehtäväänsä liittyen.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Sairaalanmäen ja Urjalan lähitoreilla saa neuvontaa ja ohjausta, palveluohjausta sekä teknologiatukea ennalta sovittuina aikoina. Neuvontaa, ohjausta ja palveluohjausta saatavissa myös ajanvarauksella. Käytössä myös asiakaskone, jossa Kelan etäpalvelupiste. Asiakaskone käytettävissä lähitorin aukioloaikoina. Urjalan lähitorilla on neuvonnan ja ohjauksen lisäksi kohtaamispaikkatoimintaa perjantaisin.

Sairaalanmäen lähitori sijaitsee Urjalan lähiasemalla. Ovien avaamisessa ja kynnysten osalta esteettömyys ei täysin toteudu, näissä tilanteissa lähitorin työntekijä tarvittaessa avustaa asiakasta. Sairaalanmäen lähitorin toimisto sijaitsee sosiaalipalveluiden puolella ja kohtaamispaikkatoiminta päivätoiminnan tiloissa. Lähiaseman ympärillä

pysäköintipaikkoja, tarvittaessa auton saa myös oven eteen. Palvelubussilla on mahdollista päästä lähitorille, bussipysäkki sijaitsee noin 300 metrin päässä lähitorilta.

Urjalan lähitori sijaitsee Urjalan kirjaston näyttelytilassa. Rakennuksessa on hissi, mikä mahdollistaa asiakkaan saapumisen lähitorille myös apuvälineiden kanssa. Ovien avaamisessa ja kynnysten osalta esteettömyys ei täysin toteudu, näissä tilanteissa lähitorin työntekijä tarvittaessa avustaa asiakasta. Rakennuksen edessä rajoitetusti pysäköintitilaa, tarvittaessa auton saa pysäköityä melko lähelle sisäänkäyntiä, josta matkaa rakennukselle alle 100 metriä. Urjalan asiointikuljetus toimii kerran viikossa perjantaisin ja sovittaessa kuljettaja voi jättää asiakkaat Urjalan lähitorin välittömään läheisyyteen.

Lääkinnälliset laitteet
Sairaalanmäen lähitorin läheisin defibrillaattori sijaitsee samassa rakennuksessa terveyskeskuksen puolella.

Urjalan lähitorin läheisin defibrillaattori sijaitsee Urjalan kunnantalon 1. kerroksessa neuvonnan vieressä. Urjalan lähitorilta on matkaa Urjalan kunnantalolle noin 200 metriä.

Muita lääkinnällisiä laitteita ei Urjalan alueen lähitoreilla ole.

Lisätietoja: Laki lääkinnällisistä laitteista (719/2021) - Finlex.fi
Lisätietoja henkilöstölle: Lääkintätekniikka

Säteilyn käytön turvallisuus
Lisätietoja henkilöstölle: Säteilyturvallisuus

3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietojärjestelmät
Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös

järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Lähitorilla käytetään Pirkanmaan hyvinvointialueella käytössä olevia asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Järjestelmien käyttöön saa tukea Istekistä. Lähitorin henkilöstö noudattaa asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käytettäessä hyvinvointialueen ohjeita. Koulutusta tietojärjestelmien käyttöön saa kollegoilta ja tarvittaessa Istekin kautta. Mikäli asiakas- tai potilastietojärjestelmien toimivuudessa on poikkeamia, ilmoitetaan niistä viipymättä Istekkiin. Lisäksi tehdään HaiPro-ilmoitus. Mahdollisista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista ilmoitetaan tietosuojavaltuutetulle.

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 terveyspalvelujen 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

Lähitorien henkilöstö on perehdytetty tietosuojaan sekä asiakastietojen asianmukaiseen kirjaamiseen. Asiakkaalla on oikeus pyydettäessä saada nähtäväksi hänestä tehdyt kirjaukset.

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

Lähitorilla ei käsitellä lääkeaineita. Yksikkökohtaista lääkehoitosuunnitelmaa ei ole laadittu.

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

Lähitorilla on käytössä tarvittaessa virallisten ohjeistusten mukaiset suojaimet ja infektioiden torjuntaan tarkoitetut tuotteet.

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
Lisätietoja: Riskienhallinta – intra.pirha.fi

Lähitorilla toimitaan Pirhan ohjeistusten mukaisesti ja käytetään riskienarvioinnissa ja hallinnassa Granite-riskienhallintajärjestelmää. Jokainen lähitorin työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään.

Tunnistetut riskit lähitoreilla: uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat, yhteistyökumppanit saattavat toimia yhteisesti sovittujen sääntöjen vastaisesti, asiakkaiden virheellinen neuvonta, internetin ja sosiaalisen median käytön riskit.

Uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden varalle on laadittu lähitoreille toimintaohjeet: toimintakortti uhkaava asiakas lähitorilla ja toimintakortti uhkaava asiakas kotikäynnillä.

Paikallisiin yhteistyökumppaneihin tutustutaan lähitoreilla hyvin, jotta voidaan vakuuttua siitä, että heidän toimintatapansa sopivat yhteen lähitoritoiminnan kanssa. Työstetään manuaali yhteistyön tekemisestä, pelisäännöistä ja tilojen käytöstä Pirhan yhteisten ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden neuvonnan oikeellisuus varmistetaan sillä, että työntekijät perehdytetään huolellisesta ja opetetaan käyttämään lähitorikäsikirjaa ja tunnistamaan lähitoreilla annettavan neuvonnan rajat sekä ohjaamaan asiakkaat muissa asioissa ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin.

Internetin ja sosiaalisen median käytön riskit tunnistetaan ja noudatetaan Pirhan ohjeistuksia: sosiaalisen median ohje sekä tietosuoja ja tietoturvaohjeistus. Asiakkailla käytössä vain asiakaskäyttöön tarkoitetut tietokoneet tilassa, jossa huomioitu mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin muiden näkemättä ja kuulematta.

Työssä esiintyviä riskitekijöitä pyritään vähentämään ennakolta järjestämällä henkilöstölle ja esihenkilöille aiheesta koulutusta sekä tekemällä yhteistyötä eri asiantuntijoiden, kuten työsuojelun ja turvallisuussuunnittelijan kanssa. Turvallisuusasiat otetaan huomioon myös koulutussuunnitelmassa ja perehdytyksessä.

Lähitorin toiminnasta on tehty Graniteen työturvallisuusriskien arviointi.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Lähitorilla toimitaan Pirhan ohjeistusten mukaisesti. Lähitorilla käytetään Granite-työturvallisuusriskien arviointityökalua, sekä HaiPro- ohjelmaa. HaiPro- ohjelmassa jokainen työntekijä tekee itse ilmoituksen vaaratapahtumista, läheltä piti -tilanteista, sekä työtapaturmista. Lähitorilla HaiPro ilmoitukset käsitellään viipymättä. Vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään yhdessä läpi tiimipalavereissa oppimismielessä. Vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, työnohjaus). Asiakkaalle ja läheiselle viestistään tapahtuneesta tarvittaessa puhelimitse tai kirjallinen selvitys tekemällä.

Lisätietoja henkilöstölle: Riskienhallinta

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Tunnistetut riskit lähitoreilla: uhkaavasti käyttäytyvät asiakkaat, yhteistyökumppanit saattavat toimia yhteisesti sovittujen sääntöjen vastaisesti, asiakkaiden virheellinen neuvonta, internetin ja sosiaalisen median käytön riskit.

Uhkaavasti käyttäytyvien asiakkaiden varalle on laadittu lähitoreille toimintaohjeet: toimintakortti uhkaava asiakas lähitorilla ja toimintakortti uhkaava asiakas kotikäynnillä.

Paikallisiin yhteistyökumppaneihin tutustutaan lähitoreilla hyvin, jotta voidaan vakuuttua siitä, että heidän toimintatapansa sopivat yhteen lähitoritoiminnan kanssa. Työstetään manuaali yhteistyön tekemisestä, pelisäännöistä ja tilojen käytöstä Pirhan yhteisten ohjeiden mukaan.

Asiakkaiden neuvonnan oikeellisuus varmistetaan sillä, että työntekijät perehdytetään huolellisesta ja opetetaan käyttämään lähitorikäsikirjaa ja tunnistamaan lähitoreilla annettavan neuvonnan rajat sekä ohjaamaan asiakkaat muissa asioissa ottamaan yhteyttä oikeisiin tahoihin.

Internetin ja sosiaalisen median käytön riskit tunnistetaan ja noudatetaan Pirhan ohjeistuksia: sosiaalisen median ohje sekä tietosuoja ja tietoturvaohjeistus. Asiakkailla käytössä vain asiakaskäyttöön tarkoitetut tietokoneet tilassa, jossa huomioitu mahdollisuus henkilökohtaiseen asiointiin muiden näkemättä ja kuulematta.

Lisätietoja henkilöstölle: Vakavan vaaratapahtuman tutkinta
Lisätietoja henkilöstölle: Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

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.

Riskienhallinnan raportointi

Jokainen lähitorin työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Mahdolliset kotikäynnit tehdään tarvittaessa yhdessä työparin tai toisen toimijan työntekijöiden kanssa.

Osaamisen varmistaminen

Jokainen työntekijä on käynyt tarpeelliset koulutukset

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas- / asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Lisätietoja: Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Jokaisen työntekijän vastuulla on lukea päivitetty omavalvontasuunnitelma ja sitoutua sen mukaiseen toimintaan. Mahdolliset muutokset käydään läpi yhteisesti palaverissa. Omavalvontasuunnitelma säilytetään kansiossa ja työntekijä kuittaa lukeneensa omavalvontasuunnitelman.

Lähitorien omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan tai vähintään kerran vuodessa ja kirjataan toiminnassa esiin tulleet kehittämistarpeet ja laaditaan toimenpidesuunnitelma.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

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

Urjalan alueen lähitorien esihenkilö ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Urjalan alueen lähitorien työntekijät ovat osallistuneet omavalvontasuunnitelman laatimiseen, perehtyneet omavalvontasuunnitelmaan ja sitoutuvat noudattamaan sitä.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)
Sairaalanmäen lähitori 8.1.2026

Palveluyksikön vastuuhenkilö
Palveluohjaaja Tiina Linna-Jaakkola
Palveluohjaaja Ruth Keyriläinen
Vastaava palveluohjaaja Sari Inkiläinen
Palvelupäällikkö Johanna Alanen

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä
Milja Koljonen, palvelujohtaja



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.