



Omavalvontasuunnitelma

Nopea perheohjaus

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	13
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	15
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	17
3.6 Henkilöstö.....	18
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 21	
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	22
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	24
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	25
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	26
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	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	33
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	34
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	35
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	35
5.1 Toimeenpano.....	35
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	36
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	37

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan 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 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](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Perhepalvelut/ Nopea perheohjaus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

(osoite, puhelinnumero)

Pohjoinen alue: Palveluvastaava Säynäjäkangas Anu 0503648689

Perheiden talo, Itsenäisyydenkatu 21 B, 33500 Tampere

Eteläinen alue: Palveluvastaava Muurimäki Mikko 0403357133

Wirtaamo, Apiankatu 1, 37600 Valkeakoski

Lempäälän sosiaali- ja terveysasema, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä

OP-talo, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala.

Akaan hyvinvointikeskus, Torkontie 2, 37800 Akaa

Läntinen alue: Palveluvastaava Muurimäki Mikko 0403357133

Virastotalo, Puistokatu 11, 38200 Sastamala

Virastotalo, Harjukatu 21, 37100 Nokia

Perheiden talo, Mikkolantie 50 B, 33470 Ylöjärvi

Palveluyksikön vastuhenkilöt:

Vastuualuejohtaja Huttunen Terhi 0503010462 terhi.huttunen@pirha.fi

Palvelupäällikkö Syrjä Anna-Maija 0401336769 anna-maija.k.syrja@pirha.fi

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin, jos määritelty

Nopea perheohjaus tarjoaa perheille nopeaa varhaisen tuen neuvontaa, ohjauksellista ja konkreettista tukea arjen haasteisiin esim. perheen vuorovaikutukseen, vanhemmuuteen, kasvatukseen ja tunnetaitoihin. Perheohjauksen toimintaan kuuluvat perhe- ja yksilötapaamiset, verkostotyö sekä ryhmätoiminta. Työ on osaltaan kotikäyntityötä, mutta tapaamisia voidaan pitää myös toimistolla, tapaamistiloissa, muussa sovitussa paikassa tai etäyhteydellä/ puhelimitse.

Palvelu on maksuton ja luottamuksellinen, ja se on saatavilla ilman erillistä lähetettä. Yhteydenotot Nopeaan perheohjaukseen tulevat pääosin asiakasohjauksen kautta. Asiakkailta on käytössä yhteydenottoa varten sähköinen Pyydä apua -lomake ja/tai asiakasohjauksen puhelinnumero. Asiakas voi ohjautua palveluun myös yhteistyötahon kautta. Nopealla perheohjauksella on yhteistyötahoja varten käytössä yhteissähköposti.

[Tukea lapselle, nuorelle ja perheelle - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tukea-lapselle-nuorelle-ja-perheelle)

Palvelu kuuluu perhepalveluiden vastuualueeseen ja palvelu on tarkoitettu pirkanmaalaisille lapsille, alle 18-vuotiaille nuorille ja heidän perheilleen.

Nopea perheohjauksessa työskentelee perheohjaajia. Perheohjauksessa on kaksi alueellista tiimiä, joissa on omat lähiesihenkilönsä, nimikkeellä palveluvastaava.

Eteläinen ja läntinen alue: Akaa, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, Lempäälä, Nokia, Parkano, Punkalaidun, Pälkäne, Sastamala, Urjala, Valkeakoski, Vesilahti ja Ylöjärvi.

Pohjoinen alue: Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat.

Nopea perheohjauksella on käytössä Pirkanmaalla useita toimitiloja. Tiloja jaetaan muiden toimijoiden kanssa. Toimitiloissa on työntekijöille taustatyö- ja taukotilaa sekä varattavia neuvottelutiloja asiakkaiden tapaamista varten. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen visiona on: ”Pirkanmaalaiset ovat ylpeitä hyvinvointialueensa palveluista ja suosittelevat niitä”. Palvelulupauksena on pitää huolta kaikkien pirkanmaalaisien hyvinvoinnista ja turvallisuudesta sekä tukea asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa ammattilaisten toimesta.

SHL 2 luku 6 §:n mukaan hyvinvointialueen asukkaiden saatavissa on oltava sosiaalihuollon neuvontaa ja ohjausta. Erityisesti huomiota on kiinnitettävä lasten, nuorten sekä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden neuvontaan ja ohjaukseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella tuotetaan Nopea perheohjausta, millä tarkoitetaan sosiaalihuoltolain pykälän 18 §:n mukaista varhaisen tuen/ennalta ehkäisevää perhetyötä. Varhaisen tuen palvelulla on tarkoitus varmistaa, että perhe saa tukea oikea-aikaisesti osana peruspalveluja. Varhainen tuki voi estää perhetilanteen kriisiytymisen ja ongelmien kasautumisen, joten on tärkeää, että tuen vastaanottamisen kynnys pysyy matalana.

Nopea perheohjauksen keinoin tuetaan perheen vuorovaikutusta, arjen sujumista ja vanhemmuutta sekä tarjotaan välineitä/ohjausta kasvatukseen, tunnetaitoihin sekä neuropsykiatriisiin haasteisiin. Yhdessä perheen kanssa pyritään löytämään konkreettisia keinoja helpottamaan arkea sekä tunnistamaan ja vahvistamaan perheen omia voimavaroja.

Perheohjauksen toimintaan kuuluvat perhe- ja yksilötapaamiset, verkostotyö sekä ryhmätoiminta. Työtä tehdään jalkautuen, kohdaten ja keskustellen. Työ on luonteeltaan nopeatempoista. Asiakkaan avuntarpeeseen pyritään vastaamaan

mahdollisimman nopeasti, yhden luukun periaatteella. Työtä tehdään perhekeskusverkostossa, yhdessä moniammatillisesti muiden perhettä tukevien tahojen kanssa sekä hyödyntäen myös kolmannen sektorin palveluja.

Perheohjaajilla on vahvaa sosiaalihuollon osaamista ja palveluiden asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla osaamista tiimeissä. Täydenniskoulutuksella panostetaan henkilöstön osaamisen ylläpitämistä sekä uusien työtapojen ja –menetelmien käyttöönottoa ja ammatillista kehittymistä.

Työntekijät tuntevat toimintaa ohjaavat lait:

- Perhepalveluiden laatukäsikirja (valmistunut 2023)
- Hyvinvointialueen toimintastrategia
- Lasten, nuorten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma
- Lastensuojelulaki
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki asiakkaan asemasta ja oikeudesta
- Hallintolaki

Toiminnassa on huomioitava lisäksi:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)

Nopea perheohjauksen toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Toteutamme arvoja työssämme muun muassa seuraavasti:

- pyrimme järjestämään palvelumme asiakkaiden (lapsen sekä vanhempien) tarpeista käsin ja huomioimme asiakkaan tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.
- rohkaisemme vanhempia tekemään lapsen kannalta hyviä ratkaisuja
- ohjaamme tarvittaessa asiakkaita tarpeenmukaisten palveluiden piiriin
- kohtaamme ja kunnioitamme asiakkaitamme tasa-arvoisesti, arvostavasti ja voimaannuttavasti
- kunnioitamme asiakkaiden ja työntekijöiden erilaisuutta
- kuulemme ja osallistamme asiakkaita palvelujen kehittämisessä
- kannustamme ja tuemme vanhempia vastuullisuuteen, sovinnollisuuteen ja yhteistyövanhemmuuteen
- teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

Huolehdimme siitä, että Nopea perheohjauksen henkilöstöä tuetaan monin tavoin työtehtävissään:

- tuetaan osaamista ja ammatillisuutta lisä- ja täydennyskoulutusten avulla
- työntekijöiden erityistaitoja otetaan huomioon ja kannustetaan niiden käyttämiseen
- työyhteisön hyvinvointia tuetaan avoimella toiminnalla sekä kunnioitetaan erilaisia mielipiteitä ja persoonallisia toimintatapoja
- tuetaan tiimityötä ja ammatillisen tuen saamista
- työntekijöitä tuetaan säännöllisillä kehittämisspäivillä ja osallistetaan erilaiseen kehittämistyöhön
- toimitaan sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut palvelupäällikkö yhdessä palveluvastaavien ja henkilöstön kanssa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialueitasoisesti, vastuualueitasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikkötasoisesti. Nopea perheohjauksen yksiköllä on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma, jonka yksikkötasoisesta laadinnasta ja seurannasta vastaa palvelupäällikkö yhdessä palveluvastaavien kanssa. Omavalvonnan laatua käsittelevään osuuteen on osallistunut myös henkilökuntaa.

Palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä, 040133 6769, anna-maija.k.syrja@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontasuunnitelman pohja päivitetään omavalvonta- ja laatuasiantuntijaverkoston toimesta, kun hyvinvointialueitasoisessa sisällössä tapahtuu muutoksia. Pohja tarkistetaan säännöllisin määräajoin.

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.

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Toimintaa kehitetään asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvontasuunnitelman julkaisemisesta ja päivityksestä tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelmaa käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään osana uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämistä.

Omavalvontasuunnitelma on päivitetty toukokuussa 2026.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden / potilaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat)).

Yksikön omavalvontasuunnitelma on henkilöstölle nähtävissä Teams-ympäristössä.

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.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakasturvallisuus on yksi perusarvoista. Asiakasturvallisuuden kulmakiviä on se, ettei asiakkaalle aiheuteta haittaa. Turvallisen työn tekeminen perustuu tietoisuuteen toimintaan liittyvistä riskeistä ja turvallisista toimintatavoista. Asiakasturvallisuuden parantaminen edellyttää jatkuvaa keskustelua ja reflektointia toimintakäytäntöjen suhteen. Työntekijöitä koulutetaan toimimaan erilaisissa asiakasturvallisuustilanteissa. Toimitiloissa on olemassa pelastussuunnitelma ja henkilökunnalla on työntekijöiden intran kautta käytettävissä laajasti tietoa turvallisuuteen liittyvistä ohjeista riskien ja uhkien ennaltaehkäisyyn ja toimintaohjeita riskitilanteisiin.

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.

Käytössä olevat toimitilat ovat erilaisia. Toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa sekä erilaisia hälytínjärjestelmiä. Asiakkaat pääsevät vain tiettyihin tiloihin. Henkilökunnan tiloihin on pääsy avaimella. Tiloissa on palohälyttimet.

Etätyötä on mahdollista tehdä Perhepalveluiden etätyöohjeiden mukaisesti. Työtehtävät ja työn luonne määrittelevät etätyöhön soveltuvat tehtävät. Esihenkilö päättää henkilöstön etätyön mahdollisuuksista, määrästä ja sijoittelusta sekä vastaa työntekijöiden työsuorituksen seurannasta ja työhyvinvoinnista. Etätyösopimuksessa määritellään etätyöskentelyn ehdot. Työntekijän tulee noudattaa etätyössä Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvaohjeita. Etätyössä saa käyttää vain hyvinvointialueen tarjoamia ja hyväksymiä laitteita, järjestelmiä ja sovelluksia. Tilojen tulee soveltua etätyöhön siten, ettei ulkopuoliset, perheenjäsenet mukaan lukien pääse käsiksi tai kuulemaan salassa pidettävää tietoa.

Nopea perheohjauksessa etätyötä tehdään noin 10 % työajasta.

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.

Toiminta perustuu Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiaan ja lainsäädäntöön.

Hyvinvointialueen strategian kärkiteemat ovat 2026-2029 ovat:

- tärkeinä on ihminen
- vaikuttavat palvelut
- hyvinvoivat työntekijät
- toimiva yhteistyö

Perhepalveluiden toiminnassa asiakkaiden tarpeet ja lapsen etu ovat aina palveluiden järjestämisen lähtökohtana. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisten palveluiden oikea-aikainen saatavuus ja

asiakslähtöinen työskentely. Kaikilla työntekijöillä on myös palveluohjauksellinen ote työssään, joten asiakkaita voidaan tarvittaessa ohjata muiden palveluiden piiriin. Henkilöstöllä on salassapitovelvollisuus asiakasasioissa.

Nopea perheohjaus on yksi hyvinvointialueen varhaisen tuen palvelu, ja se on lyhytaikaista ja matalan kynnyksen tukea ja ohjausta lapsiperheille. Kohderyhmänä alaikäiset lapset ja nuoret sekä heidän perheensä. Perheille tarjotaan välineitä/ohjausta esimerkiksi vuorovaikutuksen parantamiseen, lasten koulunkäynnin sujumiseen, kodin pelisäännöistä sopimiseen ja voimavarojen vahvistamiseen. Työskentelyssä huomioidaan aina perheen yksilölliset tarpeet. Ensimmäinen tapaamisaika pyritään järjestämään asiakkaalle 1-2 viikon sisään yhteydenotosta. Asiakkaalle järjestyy tarvittaessa myös ilta-aikoja.

Asiakkaat ohjautuvat Nopea perheohjaukseen asiakasohjauksen kautta. Siellä palveluohjaajien tehtävänä on mm. ohjata alueella asuva perhe sopivaan palveluun. Tunnusomaista matalan kynnyksen palvelulle on, että asiakkaat voivat olla itse suoraan yhteydessä ja pyytää apua. Palveluun pääsy ei edellytä palvelutarpeen arviointia tai erityisen tuen tarvetta. Mikäli Nopea perheohjaus ei ole riittävä tuki, perheohjaajat etsivät yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa palveluohjaajan kanssa perheelle parhaiten sopivan tuen tai palvelun hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen, yhdistysten tai muiden tahojen järjestämistä palveluista.

Perheohjaajat tekevät tilastointia jokaisesta kontaktista. Tilastoon kerätään tietoa asiakasmääristä alueittain ja pääasiallisista yhteydenoton syistä ja jaksojen kestoista. Tilastoita nähdään myös, onko Nopea perheohjauksen palvelu ollut riittävä vai onko perhettä ohjattu muihin palveluihin jakson päättyessä. Asiakasmääriä seurataan johtoryhmässä ja vastuualueella kuukausittain. Nimettömänä tapahtuvaa tilastointia käytetään hyödyksi palvelua kehitettäessä.

Palautelomakkeella kysytään myös NPS-lukua, mikä kertoo asiakkaiden suositteluhalukkuudesta.

Palvelun kehittäminen tapahtuu hyvinvointialueella alueelliset erityistarpeet huomioiden.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Vastuussa ovat linjajohtaja, vastuualuejohtaja, palvelupäällikkö ja palveluvastaavat. Jokainen työntekijä vastaa palvelun laadusta ja asiakkaiden hyvästä kohtelusta omalta osaltaan.

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 kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun oikeaan aikaan tai hänet ohjataan oikean palvelun piiriin.

Asiakkaan osallisuus

Lasten osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien kehittämistyötä tehdään yhteistyössä kuntien kanssa. Toimintamuotona on esimerkiksi Lasten ja perheiden hyvinvointisuunnitelma, lapsivaikutusten arviointi ja erilaiset lasten parlamentit.

Osallisuus on lapsen ja nuoren oikeus, joka liittyy vahvasti lapsilähtöiseen työhön ja työmuotoihin. Osallisuuden kokemus on osa hyvinvointia, pohjana elämänhallinnan kehittymiselle sekä tunteelle siitä, että kuuluu johonkin ja että on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mihin kuuluu. Osallistuessaan lapsi tai nuori on sekä tiedontuottaja että tiedon vastaanottaja. Osallisuus ohjaa osallistumaan oman elämänsä pohdintaan yhdessä aikuisen kanssa sekä olemaan aktiivinen oman elämänhallinnan parantamisessa.

Lapsen etua turvataan kehittämällä lasta ja perhettä osallistavia työmenetelmiä. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa voidaan resurssien puitteissa käyttää

koulutettuja kokemusasiantuntijoita, asiakkaiden vertaisohjaajia ja erilaisia vertaisryhmiä. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan palvelujen kehittämiseen myös pyytämällä työskentelystä palautetta ja kutsumalla siten mukaan toiminnan kehittämiseen. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden työmuodoista kerätään virallista asiakaspalautetta säännöllisesti ja saatua tietoa hyödynnetään palvelujen toimivuutta arvioitaessa. Palautetta kootaan sekä suorana palautteena, että sähköisesti nimettömänä.

[Palaute - pirha.fi](http://Palaute-pirha.fi)

Työntekijä tukee asiakkaan osallisuutta, ohjaa ja motivoi perhettä jäsentämään kokonaistilannettaan sekä ottamaan käyttöön uusia toimintatapoja ja tekemään yhteistyöstä toivotun muutoksen aikaan saamiseksi. Perheohjaajan tehtävässä edellytetään asiakaslähtöistä työtettä ja asiakkaiden kohtaamisen merkitystä heidän omassa elinympäristössään. Työntekijällä tulee olla puheeksi ottamisen ja motivoinnin taito, keinoina mm. Lapset puheeksi -keskustelut, fläppi-työskentely, kortit yms. työvälineet. Tavoitteena on asiakkaan omien voimavarojen ja minä pystyvyyden vahvistaminen.

Lapsia osallistetaan ikätasoisesti käyttämällä mm. kortteja, tehtäviä, pelejä ja leikkejä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakkaat osallistuvat aina tapaamistensa suunnitteluun yhdessä työntekijän kanssa ja asiakas voi myös vaikuttaa tapaamispaikkaan ja -aikaan, kokoonpanoon sekä tapaamisten keston.

Asiakkailla on käytettävissään sosiaalivastaavan palvelut.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Potilasasiavastaava on potilaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan potilaana. Vastaavasti sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoa. Jos potilas tai asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä

potilasasiavastaavan tai sosiaaliasiavastaavan kanssa. Molemmat tehtävät ovat neuvoa-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Potilasasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 190 9346

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Potilasasiavastaava@pirha.fi

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

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

Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: Potilasasiavastaava - pirha.fi

Lisätietoja: Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan 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 tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Asiakkaalla tai hänen omaisellaan on oikeus tehdä kantelu, jos hän on tyytymätön sosiaalihuollossa saamaansa palveluun. Valvontaviranomaiselle voi tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä. Kantelun voi tehdä itseään koskevasta asiasta, mutta kannella voi myös toisen puolesta. Jos teet kantelun toisen puolesta, on hyvä liittää mukaan valtakirja. Kantelun voi tehdä vain yhdelle viranomaiselle samaa asiaa koskien. Kanteluviranomaiset eivät pääsääntöisesti tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaavat:

- useaa vastuualuetta koskeva muistutus tai kantelu: lasten, muorten ja perheiden palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- vastuualuetta tai useaa perhepalveluiden palveluyksikköä koskeva muistutus tai kantelu: perhepalveluiden vastuualuejohtaja Terhi Huttunen (terhi.huttunen@pirha.fi)
- Nopea perheohjauksen palvelua koskeva muistutus: palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä (anna-maija.k.syrja@pirha.fi)

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](#)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Saatus asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Perheohjaukseen saadaan palautetta mm: kirjallisesti, kokemusasiantuntijoilta, yhteistyötahojen palautteiden, asiakaskokemuskyselyjen ja haastattelujen avulla. Myös asiakasraateja voidaan käyttää.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Suoraa palautetta voi antaa myös Nopea perheohjauksen oman palautelomakkeen kautta. Asiakas saa työntekijältä QR-koodin. Työntekijät pyytävät palautetta kaikilta asiakkailta joko heti tapaamisen jälkeen tai lähettämällä asiakkaalle palautelinkin. Yleinen asiakaspalaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palautteet huomioidaan palveluiden kehittämisessä. Laajemmat asiakaspalautekokonaisuudet ja yhteenvedot suorista palautteista käsitellään myös johtoryhmissä.

3.6 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakkoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukenaan on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry -järjestelmä.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Rekrytoinnissa periaatteena on ammatillisuuden varmistaminen. Työnhakijat haastatellaan ja tarkistetaan kelpoisuusvaatimusten täytyminen. Tehtävään pyritään rekrytoimaan työn laatu ja vaatimukset huomioon ottaen tehtävään parhaiten soveltuvat hakijat. Henkilökunnan ammattitaitovaatimukset määrittelee sosiaalihuollon ammattihenkilölaki.

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 tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Nopea perheohjauksen henkilöstöltä odotamme lisäksi laajaa työkokemusta lapsiperheiden kanssa työskentelystä sekä hyviä vuorovaikutus- ja tiimitaitoja.

Perheohjaukseen otetaan vuosittain opiskelijoita harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle kaksi ohjaajaa, jotka ovat vakituudessa työsuhteessa. He ohjaavat, arvioivat ja valvovat opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuvat epäkohtiin. Opiskelija ei tee itsenäisesti asiakastyötä, mutta hän voi toimia asiakastapaamisella työparina perheohjaajalle. Hallinnon harjoittelijaa ohjaa ja arvioi lähiesihenkilö.

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](#)

Edellytämme vakinaisiin virkoihin sekä yli 3 kk sijaisuuksiin lapsen kanssa työskentelevän rikosrekisteriotteen.

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. Perehdytys tehdään sähköisen Intro-perehdytysjärjestelmän avulla.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Tehtävänkohtaisesta perehdytyksestä työtehtäviin vastaa lähiesihenkilö yhdessä palvelun ammattilaisista koostuvan tiimin kanssa. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään työtehtäviin ja uudelle työntekijälle nimetään vastuuperehdyttäjä. Perehdyttämisaika vaihtelee uuden työntekijän valmiuksien sekä tehtävien mukaan muutamasta viikosta useampaan kuukauteen. Hallinnollisesta perehdyttämisestä (työajat, salassapito, sairauspoissaolot jne.) ja omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesihenkilö.

Henkilökunnan osaamisen kehittämisen tulee olla suunnitelmallista ja pitkäjänteistä. Työntekijöillä on velvollisuus oman ammatillisen osaamisen ylläpitämiseen ja työnantajalla on velvollisuus mahdollistaa henkilökunnan täydennyskoulutukseen osallistuminen. Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma laaditaan vuosittain työntekijöiden ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi ja edistämiseksi. Täydennyskoulutusta järjestetään omana sisäisenä koulutuksena yhteistyössä Pirhan henkilöstön kehittämisen yksikön ja TKIO palveluiden kanssa sekä ulkoisina koulutuksina. Henkilökunnan osaamista ja koulutustarpeita arvioidaan suhteessa Perhepalveluiden toimintakäytäntöjen kehittämiseen ja hyvinvointialueen strategiaan. Lisäksi jokaisen työntekijän henkilökohtaiset koulutustarpeet otetaan huomioon ja ne käydään läpi kehityskeskustelussa vuosittain.

Ensiapukoulutusta, turvallisuuskoulutuksia, tietoturva- ja tietosuojakoulutusta, kirjaamiskoulutusta ja eri sähköisten järjestelmien koulutusta on tarjolla säännöllisesti

kaikille. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa järjestetään vuosittain yhteisiä koulutuspäiviä ajankohtaisista teemoista.

Perheohjaajien perehdytykseen kuuluu myös Perhekeskustreeni ja Minun tiimini -koulutus.

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.

Nopea perheohjauksen henkilömitoituksesta ei ole säädetty erityislainsäädännössä. Yksikössä seurataan säännöllisesti asiakasmääriä, asiakkaiden pääsyä palveluun sekä asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta. Palvelulupauksena on, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä 1-3 arkipäivän kuluessa ja asiakkaalle pystytään tarjoamaan tapaamisaika kahden viikon sisään yhteydenotosta. Apua pystytään antamaan jo ensimmäisen puhelun aikana. Perheohjaajilla on viikoittain varattuna aika Minun tiimini -toimintamallin mukaiseen tapaamiseen. Nopea perheohjaus on varhaista tukea, ohjausta ja neuvontaa, joten kiireellisiä ja kriittisiä asiakkaita ei perheohjaukseen ohjaudu.

Henkilöstön riittävyydestä, saatavuudesta ja poikkeamista raportoidaan osavuosikatsauksissa sekä hyvinvointialueen ylimmälle johdolle, että poliittiseen päätöksentekoon. Henkilöstön riittävyyttä seurataan säännöllisesti. Keskustelut asiakastyön sujumisesta, toimintakäytännöistä ja niiden kehittämisestä antavat tietoa henkilöstöressurssin riittävyydestä. Henkilöstön riittävään määrään pyritään reagoimaan ennakoitavasti niin, että mahdollisista muutoksista voidaan tehdä tarvittavat päätökset vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä.

Varhaisen tuen palveluissa sijaisia käytetään vain pitkissä sijaisuuksissa.

Sijaisuuksien kohdalla tilanne arvioidaan tapauskohtaisesti.

Henkilöstön voimavarojen riittävydestä huolehditaan mm. seuraavasti:

- hyvä keskusteluyhteys esihenkilön ja työntekijöiden välillä ja säännölliset kehityskeskustelut
- hyvän työilmapiirin tukeminen ylläpitämällä avointa ja kunnioittavaa ilmapiiriä
- ammattitaidon ylläpitäminen kehittämispäivien ja koulutusten kautta
- säännöllinen työnohjaus
- jaksamisen tueksi on käytettävissä hyvinvointialueen yhteisesti tarjolla oleva tyhytoiminta
- työntekijöitä osallistetaan yhteisten työtapojen kehittämiseen
- henkilöstöresurssitilanteesta ja työntekijöiden työhyvinvoinnista välitetään säännöllisesti tietoa myös ylemmälle johdolle

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](#)

Perhepalveluissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palvelujen järjestämisessä mukana olevien tahojen kanssa, osallistutaan tarvittaessa Minun tiimini -työskentelymallin mukaiseen asiakastyöhön sekä annetaan konsultaatiota muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden kanssa.

Lasten, nuorten ja perheiden palvelussa keskeinen käsite on perhekeskus. Sillä tarkoitetaan lasten, nuorten ja perheiden palveluiden ja toimijoiden verkostoa. Verkostoon kuuluvat Pirkanmaan hyvinvointialueen, kuntien, järjestöjen,

uskonnollisten yhteisöjen sekä KELAN palvelut ja toiminnot. Verkostoa johdetaan ja koordinoidaan kokonaisuutena, lapsi ja -perhelähtöisesti. Palveluyksikkönä perheohjaus on osa kokonaisuutta. Jokainen perheohjauksen työntekijä on suorittanut Pirkanmaan Perhekeskustreeni -verkkokoulutuksen ja se kuuluu uuden työntekijän perehdytykseen.

Linkki koulutukseen avautuu Pirkanmaan sähköisen perhekeskuksen, Digiperhe-sivuston kautta. Sivustolta avautuu myös Pirkanmaan perhekeskuksen käsikirja.

[Etusivu - Digiperhe - pirha.fi](http://pirha.fi)

Minun tiimini

Lasten ja nuorten perheiden kanssa tehdään paljon monialaista verkostotyötä. Pirhassa on kehitetty kaikille toimijoille yhteinen monialaisen työn muoto, Minun tiimini -toimintamalli. Kyseessä on tapa tehdä monialaista yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli on yhtenäinen sanoitus sille rakenteelle, miten jokainen ammattilainen (mukaan lukien eri perhekeskusorganisaatiot) voi koota omalle asiakkaalleen asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisen verkoston. Asiakkaan osallisuus näkyy siinä, että verkostoon osallistujat mietitään yhdessä asiakkaan kanssa. Minun tiimini -työ perustuu vahvasti yhteisövaikuttavuuden teoriaan, jossa tärkeää on olla tarpeeksi ajoissa jo elämäntilanteen muutoksessa mukana, koota yhteen toimijat ja kulkea perheen mukana riittävän pitkään. Toimintamalli soveltuu erityisesti asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluita ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. Tätä tukee yhdessä sovitut alueelliset rakenteet, kuten aikataulut, viestinnän kanavat ja lähijohtaminen. Minun tiimieni käyttöä seurataan vastuualueella ja johtoryhmissä.

Minun tiimini -toimintamallin osaaminen kuuluu Nopea perheohjauksen perehdytysuunnitelmaan.

[Minun tiimini -toimintamalli - Digiperhe - pirha.fi](http://pirha.fi)

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Nopea perheohjauksen käytössä on Pirkanmaalla useita toimitiloja ja oikeus yhteiskäyttötiloihin.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytössä. Työntekijöillä on käytettävissä toisten työntekijöiden kanssa jaetut toimistohuoneet sekä muiden toimijoiden kanssa jaettuja yhteiskäyttötiloja. Käytössä olevat toimitilat ovat teknisiltä ratkaisuiltaan erilaisia. Asiakkaat otetaan vastaan asiakastyöhön tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Tiloissa toteutetaan kerran vuodessa turvallisuuskävely. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen tilojen riskeistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaaratilanteissa. Turvallisuuskävelyn yhteydessä esitellään, miten turvallisuusasiat eri osa-alueiden osalta on järjestetty, mitä ohjeita on esillä ja mistä työntekijät löytävät lisätietoja (Intra). Turvallisuuskävelyn aikana tunnistetaan riskikohteita ja riskitilanteita sekä keskustellaan niistä. Riskienhallinta sisältää myös tiloihin liittyvän riskiarvion.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistö- ja ympäristöturvallisuuden yhteyshenkilö on Esa Särkimäki. Tilapalveluiden vikailmoitukset tehdään sähköisinä palvelupyynnöinä. Esa Särkimäki, vastuuyksikön vetäjä, turvallisuuspäällikkö, esa.sarkimaki@pirha.fi
Yhteydenotot 24/7 akuuteissa tilanteissa ja virka-ajan ulkopuolella monivalvomoon
03 311 65700

Lääkinnälliset laitteet

Ei koske yksikköä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

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.

Vuoden 2026 helmikuusta lähtien on siirrytty käyttämään yhteistä sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmää, Sagaa. Aiemmin käytössä olleiden asiakastietojärjestelmien käyttö jatkuu vain katseluoikeuksin. Kaikki työntekijät on koulutettu uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoon. Esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että kaikki työntekijät ovat suorittaneet myös tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvät vaadittavat koulutukset.

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaasiat läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Kaikkien laitteiden ja tarvikkeiden hankinta hoidetaan pääosin keskitetysti ja tilauksen toimeenpanee Tuomi Logistiikka, yksikön tekemän hankintaesityksen perusteella.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman.

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

Henkilöstö ilmoittaa häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa, että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteista, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

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 käsittely on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittely 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](#)

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitosopimuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmiin. Kirjaamiskäytännöt ja asiakastietojärjestelmä ovat osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä. Asiakastietojärjestelmään on saatavilla myös hyvinvointialueen laajuisesti koulutusta, Tekniseen tietoturvaan liittyvät tietoturvapoikkeamat raportoidaan HaiPro-järjestelmän kautta. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia henkilökohtaisessa toiminnassaan tietoturvan toteutumisesta. Kokonaisuudesta vastaa yksikön lähiesihenkilö, joka on samalla asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö.

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työntekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen. Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan työyhteisössä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö. Työntekijöillä on velvollisuus kirjata tehty työ, mikäli kyseessä ei ole anonyymi yhteydenotto tai ohjaus ja neuvonta.

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 vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen

lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä jatkossa palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät henkilöstölle lääkitysturvallisuussivustolta. Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita.

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Ei koske yksikköä.

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](#)

Nopea perheohjauksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä infektioiden torjunnan ohjeita.

Työntekijät eivät mene perheisiin tai tapaa asiakkaita, heidän itsensä tai asiakkaan, ollessa sairaana ja tarvittaessa työntekijät käyttävät asianmukaisia suojaimia.

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

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista. Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Nopeassa perheohjauksessa palveluvastaavat toteuttavat, seuraavat ja valvovat riskinhallinnan toimenpiteitä omalla vastuualueellaan. Hyvinvointialueella on käytössä riskinhallintaohjelmisto -Granite.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Palveluyksikön riskinhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riski ja mahdolliset epäkohdat. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, että asiakkaat uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Perheohjauksessa palveluun liittyviä riskejä asiakkaalle:

- palvelu ei ole asiakkaan toivomaa/riittävää
- asiakas on jo palvelussa, muttei saa palvelua (häiriökysyntä)
- tietoturva- ja salassapitosäädökset
- asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa tapaamispaikkaan ja -aikaan
- peruuntuneet asiakaskäynnit
- asiakkaan ja työntekijän kemia ei kohtaa
- ulkoiset uhat mm. liikenne, palvelu on etäällä, muut ihmiset

Riskejä pyritään vähentämään asiakkaan kuuntelulla, tukemisella ja kannattelulla riittävän pitkään. Tapaamisiin varataan kiireetön ja riittävä aika sekä valitaan asiakkaalle paras tapaamismuoto, -aika ja -paikka.

Perheohjauksessa palveluun liittyviä riskejä työntekijälle:

- työ on vaativaa ja psyykkisesti kuormittavaa
- työhön sisältyy ennakoimattomia tilanteita ja suuria asiakasmääriä.
- ennalta suunniteltujen aikataulujen muutokset ovat yleisiä.
- työ vaatii töiden priorisointia ja monen asian yhtäaikaista hallintaa.
- oma persoona toimii työvälineenä.
- itsenäinen ja yksin työskentely vaihtelevissa toimintaympäristöissä.
- työ sisältää paljon liikkumista hyvinvointialueen sisällä.
- tietokoneella työskentely saattaa aiheuttaa fyysistä kuormitusta.
- työtä tehdään asiakastapaamisilla yksin, myös virka-ajan ulkopuolella.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Asiakastapaamisten, kotikäyntityön ja -vastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

Ilmoitusvelvollisuus

Sote-valvontalain 29:n § 1 momentin mukaan palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet 1) asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä 2) asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä 3) muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Sote-valvontalain 29 §:n 2 momentissa säädetään henkilöstön ilmoitusvelvollisuus. Henkilöstö ilmoittaa palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan ilmoittamisesta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien

palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi

Perheohjauksen yksikössä kohdataan perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakkollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoituksen voi tehdä olemalla suoraan yhteydessä palveluarviotiimiin sähköisellä lomakkeella.

Riskien hallintaan liittyvät osaamistarpeet huomioidaan uuden henkilöstön perehdyttämisessä ja henkilöstön täydennyskoulutustarpeita arvioitaessa. Ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta kerrotaan työntekijöille perehdytyksen yhteydessä.

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.

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Perheohjauksessa tiedostetaan mahdolliset oman toiminnan riskit.

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen vastuu- ja palveluysikkökohtaisesti säännöllisin väliajoin. Perhepalveluiden vastuualueella neljän kuukauden välein.

Riskienhallinnan raportointi

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään esihenkilötapaamisissa ja vastuualueen johtoryhmässä. Näissä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla, ja yksittäistä asiakasta koskevat ennaltaehkäisevät toimet arvioidaan ja kirjataan asiakastietoihin. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla. Lisäksi seurataan hyvinvointialuetasoisista informaatiota intrassa.

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

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus
2. valvontalain 29 § mukainen henkilökunnan ilmoitus
3. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
4. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

Nopea perheohjauksessa työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi lähiesihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työntekijätiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan. HaiPro -ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on kuitenkin saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilö kannustaa työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. HaiPro -ilmoitukset tulevat näkyviin lähiesihenkilölle, palvelupäällikölle sekä vastuualuejohtajalle. Perhepalveluissa tehdyt HaiPro -ilmoitukset käsitellään kootusti johtamistiimissä kolmen kuukauden välein.

Osaamisen varmistaminen

Esihenkilöt seuraavat riskejä ehkäisevää toimintaa ja varmistavat henkilökunnan osaamisen. Esihenkilöt käsittelevät henkilöstön kanssa turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita ja toimintatapoja säännöllisesti. Tarvittaessa järjestetään koulutuksia ja kutsutaan tarvittavia asiantuntijoita henkilökuntakokouksiin.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Ei koske yksikköä.

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://www.pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

Valmiussuunnittelun tavoitteena on turvata toiminnan jatkuvuus erilaisissa häiriötilanteissa. Lasten, nuorten ja perheitten palvelut -linjalle on vuonna 2025 laadittu palvelulinjakohtainen valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma julkaisemisesta ja päivityksestä tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelmaa käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään jatkossa osana uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdyttämistä. Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on luettavissa henkilöstölle Teams-kanavalla.

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 ja suunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa.

Omavalvonnan raportointi

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 17.06.26

Palveluyksikön vastuhenkilö

Palvelupäällikkö Anna-Maija Syrjä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vastuualuejohtaja Terhi Huttunen



Seuraa meitä somessa.