

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Lasten ja nuorten mielenterveys- ja
päihdepalvelut**

Omavalvontasuunnitelma

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus	4
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset	5
3.2	Vastuu palvelujen laadusta	5
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet	6
3.4	Muistutusten käsittely	8
3.5	Henkilöstö	9
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	10
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	11
3.8	Toimitilat ja välineet	12
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	13
3.10	Lääkehoitosuunnitelma	15
3.11	Infektioiden torjunta	16
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	17
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	18
4	Omavalvonnan riskien hallinta	19
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	19
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..	20
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta	23
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	24
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
5.1	Toimeenpano	25
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	25
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	27

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut -vastuualue</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut</p> <p>Vastuualuejohtaja Paula Pasanen-Aro</p> <p>Lasten mielenterveyspalvelut</p> <p>Eteläinen ja läntinen palvelualue</p> <p>Palvelupäällikkö Anna Trygg puh. 044 472 2860 Apulaisylilääkäri Heidi Nurmi puh. 0401336572 Palveluvastaava Mia Wallenius puh. 050 395 8991</p> <p>Pohjoinen palvelualue</p> <p>Palvelupäällikkö Piia Niinikoski puh. 041 730 2292 Apulaisylilääkäri Riitta Parkkinen puh. 040 806 2199 Palveluvastaava Tanja Kuhalampi puh. 0401398501</p> <p>Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut</p> <p>Eteläinen ja läntinen palvelualue</p> <p>Palvelupäällikkö Anna Trygg puh. 044 472 2860 Palveluvastaava Tuija Aura-Aunola (nuoret, etelä) puh. 040 133 7211 Palveluvastaava Ullamaija Uusitalo (nuoret, länsi) puh. on 044 486 0017</p> <p>Pohjoinen palvelualue</p> <p>Palvelupäällikkö Piia Niinikoski puh. 041 730 2292 Apulaisylilääkäri Laura Linkosalo puh. 040 639 0719 Palveluvastaava Niina Immonen puh. 044 423 5526</p>

Palveluvastaava Sari Riepponen puh. 040 800 7927

Perhetukikeskus Päiväperho, Romsinpolku 6, 33180 TAMPERE

Johtaja Timo Ahonen puh. 0503450796

Osastonhoitaja Outi Asikainen puh. 040 801 6556

Osastonhoitaja Sari Hottola puh. 040 800 7965

Toimipisteet

Lasten mielenterveyspalvelut

[Lasten mielenterveyspalvelut - pirha.fi](http://pirha.fi)

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut

[Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut - pirha.fi](http://pirha.fi)

Vastuualueen hallinnon osoite:

Pirkanmaan hyvinvointialue, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut, Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut, Naulakatu 2 (Tietotalo), 33100 Tampere

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin
Lasten mielenterveyspalvelut palvelevat 0–12-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut tukevat 13–17-vuotiaita lapsia perheineen.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen strategia ohjaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen toimintaa ja määrittää pitkän tähtäimen tavoitteet toiminnalle. Strategia ohjaa hyvinvointialueen toimintaa ja määrittää hyvinvointialueen pitkän tähtäimen tavoitteet. Hyvinvointialueen strategia perustuu arvioon hyvinvointialueen tilanteesta strategian laatimishetkellä sekä tulevista toimintaympäristön muutoksista ja niiden vaikutuksista hyvinvointialueen tehtävien toteuttamiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kaikkien palveluiden yhteiset arvot ovat: Ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminnassa painotetaan lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen integroitumista yhdeksi kokonaisuudeksi, perus- ja erityispalveluiden yhteistoimintaa ja moniammatillista ja -alaista yhteistyötä. Toiminnassa pyritään sujuviin hoitoketjuihin ja lasten ja nuoren yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen hoidon suunnittelussa. Toiminta-ajatuksena on tuottaa tasavertaisia ja laaja-alaisia palveluita matalan kynnyksen palveluista aina erikoistuneempiin

psykiatriin palveluihin saakka. Mielenterveyspalveluissa hoitojaksot toteutuvat määräaikkaisina ja tavoitteellisina tukien potilasta toipumiseen.

Pirkanmaan hyvinvointialueen Lasten mielenterveyspalvelut palvelevat 0–12-vuotiaita lapsia ja heidän perheitään. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut tukevat 13–17-vuotiaita lapsia perheineen. Palvelut koostuvat niin matalan kynnyksen kuin psykiatrisen hoidon moniammatillisista mielenterveys- ja päihdetyöryhmistä.

Lastenpsykiatrisissa työryhmissä tutkitaan ja hoidetaan alle 13-vuotiaita lapsia lastenpsykiatrisissa haasteissa. Työtä tehdään erikoislääkärijohtoisesti ja moniammatillisesti. Lastenpsykiatriseen työryhmään ohjaudutaan aina lääkärin läheteellä tai terveydenhuollon ammattilaisen läheteellä lääkärinkonsultaation jälkeen.

Perheintensiiviyksiköt, eteläinen ja läntinen palvelualue

Valkeakosken ja Ylöjärven Perheintensiiviyksiköt palvelevat sellaisia moninaisen tuen tarpeessa olevia lapsiperheitä, joissa on epäilty tai todettu perheen arkea sekä sisäisiä vuorovaikutussuhteita vahvasti kuormittava tekijä. Perheintensiiviyksiköissä työskentelee moniammatillinen tiimi.

Lastenpsykiatrisen konsultaatiotiimi tarjoaa lastenpsykiatrista konsultaatiota lapsiperheiden kanssa työskenteleville sosiaali-, terveys- ja kasvatustalouden ammattilaisille Pirkanmaan hyvinvointialueen eteläisellä ja läntisellä alueella. Työryhmään kuuluvat psykiatrisen sairaanhoitaja, sosionomi ja lastenpsykiatri.

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut auttavat 13 vuotta täyttäneitä pirkanmaalaisia nuoria. Palveluihin ohjaudutaan pääasiassa lääkärin läheteellä tai terveydenhuollon ammattilaisen läheteellä lääkärinkonsultaation jälkeen.

Nuorten matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluissa tuetaan 13–17-vuotiaita nuoria, joilla on lieviä masennuksen, ahdistuneisuuden tai jännittämisen oireita. Matalan kynnyksen palveluissa työskentelee sairaanhoitaja, joilla on mahdollisuus konsultoida muita nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden työryhmiä

Nuorisopsykiatrisissa työryhmissä hoidetaan 13–17-vuotiaita, joilla on esimerkiksi masennusta, ahdistuneisuutta, unettomuutta, keskittymisvaikeuksia, toimintakykyä rajoittavaa jännittämistä tai käytöshäiriöitä. Työryhmissä työskentelee erikoislääkäreitä, psykologeja, psykiatrisia sairaanhoitajia ja sosiaalityöntekijöitä.

Perhetukikeskus Päiväperho

Pohjoisella palvelualueella toimiva Päiväperho on lastensuojelun perhetukikeskus, joka tarjoaa erityisosaamistaan päihde- ja riippuvuusongelmista kärsiville raskaana oleville ja pikkulapsiperheille. Päiväperhon toiminta-alueena on koko Pirkanmaan hyvinvointialue. Perhetukikeskus Päiväperholla on oma omavalvontasuunnitelmansa.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut muodostuvat eteläisestä ja läntisestä sekä pohjoisesta palvelualueesta.

Eteläiseen ja läntiseen palvelualueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Akaa, Kangasala, Kuhmoinen, Lempäälä, Pälkäne, Urjala, Valkeakoski ja Vesilahti, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kihniö, Nokia, Parkano, Punkalaidun, Sastamala ja Ylöjärvi.

Pohjoiseen palvelualueeseen kuuluvat seuraavat kunnat: Juupajoki, Mänttä-Vilppula, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Tampere ja Virrat.

Liikkuvat ja digi/etäpalvelut:

Etelän ja lännen palvelualueilla on Liikkuva konsultaatiotiimi. Pohjoisella palvelualueella toimi Liikkuva päihdetiimi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Digiklinikka, Sekaisin chat, Nuori 360 webinaarit.

Tarvittaessa palvelua ostetaan sovitusti hankintasopimukseen hyväksytyiltä tuottajilta. Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat (ostopalvelujen tuottajat):

- Eläinavusteiset terapiapalvelut, Psykologipalvelu Klaufir Oy
- Ryhmämuotoinen kuvataideterapia, Hopeinen Lyhty
- Psykoterapiapalvelut, Kertoja Oy
- Psykoterapiapalvelut, Tmi Kristiina Paloniitty
- Terapiapalvelut EMootio Oy
- Psykologi- ja psykoterapiapalvelut Satu Syvänen Oy
- Lapsi- ja nuorisopsykiatrinen kotisairaanhoidopalvelu, Näsimentor Oy
- Psykoterapiapalvelut, PsykoDeli Oy
- Terveystalo Julkiset palvelut Oy
- SoloHealth Oy
- Mehiläinen Terveyspalvelut Oy
- Psykoterapeutti Inkeri Eskonen
- Psykoterapeutti Päivimaria Kuivamäki

- Psykoterapeutti Suvi Salminen
- Psykoterapeutti Heidi Tenkanen
- Psykoterapeutti Katriina Toimi-Porkkala
- Musiikkiterapeutti, perheterapeutti Minna Toivakka

Tarvittaessa voidaan käyttää palveluseleitä.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023, 27 § edellyttää palveluntuottajan valvovan oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta varten omavalvontasuunnitelma.

Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

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

Omavalvontasuunnitelman on katettava palveluyksikössä tuotetut palvelut, mukaan lukien palveluntuottajan omana toimintana tuotetut palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut ja palvelusetelillä tuotetut palvelut.

Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut vastualueen omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Paula Pasanen-Aro, vastuualuejohtaja, puh. 040 133 1567, paula.pasanen-aro@pirha.fi

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Vastuualuejohtaja Paula Pasanen-Aro, puh. 040 133 1567, paula.pasanen-aro@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja.

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.

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 ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Lasten ja nuorten mielenterveys-, päihde- ja riippuvuuspalveluissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja sosiaali- ja terveystieteiden yhteisiä arvoja ja toimintaperiaatteita. Toiminnassa painotetaan lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen integroitumista yhdeksi kokonaisuudeksi, perus- ja erityispalveluiden yhteistoimintaa ja moniammatillista ja –alaista yhteistyötä. Toiminnassa pyritään sujuviin hoitoketjuihin ja yksilöllisten tarpeiden huomioimiseen hoidon suunnittelussa. Toiminta-ajatuksena on tuottaa tasavertaisia ja laaja-alaisia palveluita matalan kynnyksen palveluista aina erikoistuneempiin psykiatrisiin palveluihin saakka.

Mielenterveyspalveluissa hoitajaksot toteutuvat määräaikaisten ja tavoitteellisten tukien potilasta toipumiseen. 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. Pirkan asiakuus- ja laatujooston hyväksymät generisiä tavoitteita (taulukossa alla) seurataan vastuualueella.

1 Jaostossa 22.4.2024 hyväksytyjen generisten laatumittarien tavoitteet vuodelle 2024

Näkökulma	Selite	Mittari	Tavoite (2024)
Asiakaskokemus	Asiakaskokemuksen väittämät	NPS	Mittaus käytössä 55 %:ssa palveluista ja NPS vähintään 55
Prosessit ja saatavuus	Hoitoon ja palveluun pääsyn lakisääteiset määräajat toteutuvat	Esh ja pth hoitotakuu Odotusaika ympärivuorokautiseen palveluasumiseen Lastensuojelun palvelutarpeen arvioinnin toteutuminen Pelastustoimen palvelutasopäätöksen toteutuminen	100 %
Turvallisuus	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien väheneminen	Asiakkaalle ja potilaalle haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista asiakkaisiin ja potilaisiin kohdistuneista ilmoituksista	Haittaa aiheuttaneiden tapahtumien ilmoitusten osuus kaikista ilmoituksista laskee vuoteen 2023 verrattuna
Henkilöstö	Suositteluhaluus	eNPS	
Omavalvonta		Omavalvontasuunnitelmien julkaiseminen ja päivittäminen	100 %

Mielenterveys- päihdepalvelujen yksiköissä perustason työryhmissä noudatetaan perusterveydenhuollon hoitoon pääsyn takuuta 14 vrk sisällä ja erikoissairaanhoidon työryhmissä hoitotakuuta siten, että hoidontarpeen arvioinnin edellyttämät tutkimukset ja erikoislääkärin arviointi on aloitettu 6 viikon kuluessa ja hoitoon pääsy toteutuu 3 kuukauden sisällä (toteuma 67 % 1–6/2024). Erikoissairaanhoidon tilastoinnin luotettavuutta heikentää eri potilastietojärjestelmistä saadun jonotiedon hajanaisuus vastuualueen eri osissa ja se, että Taysin erikoissairaanhoidon lukeutuu samaan tilastoon.

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirkan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Palveluiden laadun lähtökohtana on palveluiden saatavuus. Vastuualueen palveluissa korostuu toisaalta palveluiden universaali saatavuus ja saavutettavuus. Mielensterveys- ja päihdepalveluiden työtä ohjaava lainsäädäntö on mielensterveyslaisissa ja sen uudistuksissa sekä terveydenhuoltolaisissa. Mielensterveyslaki 14.12.1990 ja uudistus 2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasana/1990/19901116>

Terveydenhuoltolaisissa (Terveydenhuoltolaki 1326/2010 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX®) säädetään mm. sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä tehtävistä (8 a §), mielensterveyden hoidosta (27 §), päihde- ja riippuvuushoidosta (28 §), kiireellisestä hoidosta (50 §), psykososiaalisesta tuesta äkillisissä järkyttävissä tilanteissa (50 b §) ja työnohjauksesta (78 c §). Työnohjausvelvoite laajeni v. 2023 koskemaan mielensterveysammattilaisten lisäksi myös päihde- ja riippuvuushoidon ammattilaisia.

Tilastotietoa palveluiden toteutumisesta perustuen asiakas- ja potilastietojärjestelmiin tehtyihin tilastomerkintöihin (asiakasmäärät, käyntimäärät ja muut suoritteet) saadaan vuonna 2024 vielä vaillinaisesti, koska Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä useita eri tietojärjestelmiä. Pegasos-/OMNI360-potilastietojärjestelmää käyttäviltä alueilta (noin 70 % koko Pirkanmaan väestöstä) tiedot nousevat Pirhan Tabu-raporteille, joista saadaan palvelumuodoittain ja ammattiryhmittäin keskeisimpiä tietoja johdon ja esihenkilöiden käyttöön.

Palveluiden sisältöä ja laatua ohjaavat lainsäädäntö ja sen soveltamisohjeet, muut kansalliset ohjeistukset, Käypä hoito -suositukset, muut asiantuntijuuteen perustuvat ohjeistukset sekä hyvinvointialueen, palvelulinjojen tai palveluiden sisäiset yhteisesti sovitut toimintamallit. Koostettua tietoa niin uusien työntekijöiden kuin kokeneiden ammattilaisten työn tueksi on viety Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden intrasivustolle. Lisäksi kaikissa työryhmissä on omat perehdytyskansiot yksiköiden Teamsissa.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on laadittu myös ammattilaisille yhteinen laatukäsikirja. Sen tarkoituksena on vahvistaa yhdenmukaisten toimintatapojen käyttöönottoa. Se toimii myös uusien ammattilaisten ja harjoitteluun tulevien opiskelijoiden yhtenä perehdytysmateriaalina. Yhteisellä laatukäsikirjalla pyritään lisäämään eri ammattilaisten toiminnan läpinäkyvyyttä ja ennakoitavuutta. Laatukäsikirjan avulla pyritään myös sujuvoittamaan monialaista yhteistyötä. Laatukäsikirja sijaitsee palvelulinjan yhteisessä Teams -tilassa.

Pirkan palvelulupaukset ohjaavat niin ikään työtä hyvän laadun suuntaan. Hyvinvointialueen strategian palvelulupauksen mukaan ”Pidämme yhdessä huolta kaikkien pirkanmaalaisten hyvinvoinnista ja

turvallisuudesta. Tuemme sinua elämäsi käännekohtissa. Kohtaamme sinut inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. Työmme perustuu parhaaseen osaamiseen ja tutkittuun tietoon.

”Olemme sinua varten, elämän vuoksi.”

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulupaus on ytimekäs: ”Ajoissa - yhdessä - riittävän pitkään”.

Lupaus korostaa palveluiden varhaista vaihetta, oikea-aikaisuutta, asiakkaan ja eri ammattilaisten/toimijoiden yhteistä tekemistä ja tarpeenmukaista palvelun kestoa.

Tiedolla johtamisen haasteista huolimatta vastuualueella seurataan käytettävissä olevin keinoin palveluiden laadun toteutumista niin saatavuuden, saavutettavuuden kuin palveluiden sisällönkin näkökulmasta (ks. luku 3.2).

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Asiakas- ja potilasturvallisuuden ja palveluiden laadun johtaminen on osa vastualueen johtamisen kokonaisuutta, joka perustuu palvelulinjan ja vastualueen johtajien, päälliköiden ja esihenkilöiden muodostamaan linjajohdon rakenteeseen ja vastuisiin, määriteltyihin tehtäväkuviin ja Pirhan yleisiin johtamisen ja esihenkilötyön periaatteisiin. Lääketieteellinen vastuu toiminnasta on vastualueen apulaisylilääkäreillä ja vastualuejohtajalla.

Tilannekuvaa vastualueen palveluiden laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta ylläpidetään jatkuvasti vastualueen johtotiimissä, joka kokoontuu viikoittain vastualuejohtajan johdolla. Johtotiimiin kuuluvat lisäksi palvelupäälliköt ja apulaisylilääkärit. Tilannekuva muodostuu henkilöstön ja esihenkilöiden antamasta vapaamuotoisesta palautteesta, eri tavoin kerättävästä suorasta asiakaspalautteesta, asiakas- ja potilasturvallisuusilmoituksista (Haipro-järjestelmä), muistutuksista, kanteluista, potilasturvallisuus- ja epäkohtailmoituksista ja myös muista Pirhan yksiköistä, kunnilta (erityisesti sivistyspalvelut) ja muilta yhteistyötahoilta saadusta palautteesta.

Myös talouden, hoitoon pääsyn (perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon kiireettömän hoidon hoitotakuu) ja esimerkiksi henkilöstövuokrauksen ja lääkevalmisteiden kulutuksen seurannassa Tabu-raportit antavat ajantasaista tietoa johtamisen tueksi. Henkilöstön tilanteesta saadaan tietoja HRM-raporteilta sekä erilaisista henkilöstön työhyvinvointia ja -viihtyvyyttä kuvaavista, säännöllisesti toistettavista kyselyistä.

Vastualueen johto seuraa palveluiden laadun sekä asiakas- ja potilasturvallisuuden tilaa ennakoivasti ja ajankohtaisesti reagoiden tarvittavin muutoksin ja kehittämistoimenpitein. Palveluiden jatkuva arviointi ja kehittäminen ovat vastualuejohdon keskeisiä tehtäviä.

Asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistaminen on myös osa jokaisen työntekijän tehtävää, mikä huomioidaan perehdyttämisessä ja henkilöstön jatkuvan täydennyskoulutuksen suunnittelussa. Vastuualueen henkilöstö koostuu korkeasti koulutetuista terveydenhuollon/terveydenhuollon- ja sosiaalihuollon ammattilaisista ja palveluiden laadun johtaminen on siten asiantuntijoiden ja heidän työnsä johtamista. Tätä tukee Pirhan valmentavan johtamisen ohjelma, jonka kaikki esihenkilöt suorittavat.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vastuualueella palveluiden järjestämistä ohjaavat mielenterveyslaki, potilaslain säädökset ja periaatteet sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Potilaalla on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Hänellä on oikeus hyvään kohteluun, niin että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaalle annetaan tiedot hänen terveydentilastaan, hoidon merkityksestä, eri hoitovaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista sekä muista hänen hoitoonsa liittyvistä seikoista. Potilas saa myös tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Aivan vastaavia periaatteita sovelletaan myös kuraattoripalveluissa sosiaalihuollon asiakkaisiin. [Potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](https://stm.fi)

Asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan käytettävissä olevien henkilöstövoimavarojen mahdollisimman oikeudenmukaisella hyödyntämisellä koko hyvinvointialueella, digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämisellä ja palveluiden jatkuvalla kehittämisellä. Vajetilanteissa järjestetään esimerkiksi mahdollisuus muiden ammattilaisten konsultaatioihin tai etäpalveluihin.

Asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus omassa asiassaan palvelun suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen huomioidaan kaikissa asiakas- ja potilaskontakteissa. Universaalipalveluissakin painopistettä ollaan siirtämässä yhä vahvemmin asiakkaan ajankohtaisten tarpeiden tunnistamiseen ja palvelun suuntaamisen tämän mukaisesti. Asiakkaan asiallinen kohtelu on peruslähtökohta, jotta keskeisesti vuorovaikutukseen ja hyvään kohtaamiseen perustuvissa palveluissa syntyy vaikuttavuutta. Asiakkaan arvostava kohtaaminen on

osa vastuualueen kaikkien ammattilaisten peruskoulutusta ja pääsääntöisesti toteutuu palveluissa hyvin. Todettuihin poikkeamiin puututaan esihenkilötyön keinoin poikkeamien taustat selvittäen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakirjat ja niissä olevat tiedot ovat salassa pidettäviä. Potilaalla ja sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tietää, mihin hänen tietojansa käytetään. [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](#). OmaKanta -palvelu on laajasti asiakkaiden käytössä ja mahdollistaa tietyin rajauksin myös huoltajalle alaikäisen huollettavansa potilasasiakirjojen tarkastelun. Tämän lisäksi vastuualue vastaanottaa tietopyyntöjä (potilasasiakirjojen tarkastuspyyntö, asianosaisen tiedonsaantipyyntö) myös niiden terveydenhuollon asiakirjojen osalta, jotka eivät ole asiakkaan tarkasteltavissa OmaKannassa, sekä sosiaalihuollon asiakirjojen osalta. Näihin pyritään reagoimaan ohjeistettujen määräaikojen puitteissa.

Asiakkaan ja potilaan informoinnissa hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista nojaututaan yleisellä tasolla Pirhan yhteisiin ohjeisiin ja viestintään ([Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi](#)). Tarvittaessa asiakasta/potilasta neuvotaan henkilökohtaisesti ja ohjataan olemaan esimerkiksi yhteydessä potilasasiavastaavaan ([Potilasasiavastaava - pirha.fi](#)) tai palvelun vastuutahoon.

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 Pirhan 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 Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä sosiaali- tai terveydenhuollon asiakkaalla/potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa tai muu läheinen tai laillinen edustaja. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, jona pidetään pääsääntöisesti yhtä kuukautta. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa määräaika voi olla pisimmillään kaksi kuukautta.

Mitä suurempi merkitys ratkaisun lopputuloksella on asianosaisen kannalta, sitä nopeammin asia pitää käsitellä. Hyvällä muistutusvastauksella on mahdollista välttää työläs ja aikaa vievä viranomaiskäsittely.

Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Jos kanteluasiassa ei ole tehty muistutusta ja jos valvontaviranomainen (Valvira, aluehallintovirasto) arvioi, että kantelu on tarkoituksenmukaisinta käsitellä muistutuksena, valvontaviranomainen voi siirtää asian muistutuksena käsiteltäväksi toimintayksikköön. Toimintayksikön pitää toimittaa kopio annetusta muistutusvastauksesta siirron tehneelle valvontaviranomaiselle.

Muistutukseen annettuun vastaukseen ei saa hakea muutosta valittamalla. Muistutuksen tekeminen ei kuitenkaan rajoita asiakkaan tai potilaan oikeutta kannella asiasta valvontaviranomaiselle.

Asiakas ohjataan ensisijaisesti laatimaan muistutus Pirhan ulkoisilta sivuilta löytyvien lomakkeiden avulla ([Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/laatu-ja-omavalvonta) tai [Asiakkaan ja potilaan oikeudet - pirha.fi](https://www.pirha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet)). Muistutus voi olla myös vapaamuotoinen kirje, josta ilmenee, että kyseessä on nimenomaan muistutus. Asiakas voi ilmasta kokemansa epäkohdan monella tapaa, esimerkiksi sähköpostitse, otsikoimatta sitä muistutukseksi. Tällöin yhteydenotto voi olla hyvä käsitellä joka tapauksessa muistutuksena.

Muistutuslomakkeet ohjaavat asiakasta/potilasta lähettämään muistutuksen Pirhan kirjaamoon, josta ne siirretään asianhallintajärjestelmä Pirreen ja vastuutetaan edelleen käsittelyyn palvelulinjoille. Mikäli muistutus tulee suoraan yksikköön, se tulee skannata ja lähettää kirjaamoon (kirjaamo@pirha.fi) vietäväksi Pirreen.

Ensisijaisesti vastuualuejohtaja huolehtii siitä, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Vastuualuejohtaja vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin oman vastuualueensa osalta. Kuitenkin vastuuyksikön päällikkö voi vastata muistutuksiin oman vastuuyksikkönsä osalta.

Palvelulinjan ylilääkäri vastaa potilaan asemasta ja oikeuksista annettuihin muistutuksiin, jotka koskevat lääketieteellisiä tai potilaan hoitoon liittyviä asioita sekä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain mukaisesti muistutuksiin koskien useampaa Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden terveydenhuollon vastuualuetta sisällöstä riippumatta. ([Sote-palvelujen toimintasääntö \(pirha.fi\)](http://sote-palvelujen.toimintasaaento.pirha.fi))

Jos kyseessä on useampaa palvelulinjaa koskeva terveydenhuollon muistutus, vastauksen laatii vastaava johtajaylilääkäri.

Jos muistutuksen/kantelun on tehnyt joku muu kuin asianosainen, on selvitettävä, voidaanko vastaus antaa tekijälle vaarantamatta asianomaisen tietosuojaa. Huoltajuus varmistetaan ainakin tilanteissa, joissa siitä syntyy epäily. Jos muistutuksen tekijä on alaikäisen huoltaja ja asia koskee ko. alaikäistä, on selvitettävä alaikäisen päätöksentekokykyisyys ja varmistettava, mikäli päätöksentekokykyisyys ko. asiassa todetaan, hyväksyykö hän asiansa selvittämisen (potilaskertomustietojen käsittely ym.) ja vastauksen toimittamisen huoltajalle. Mikäli ilmoituksen tekijällä ei ole oikeutta hoitaa asiaa, muistutusvastaus osoitetaan asianosaiselle, joka voi sitten halutessaan näyttää vastuksen muistutuksen tekijälle.

Muistutukseen vastaaja pyytää muistutukseen liittyviltä henkilöiltä selvitykset ja koostaa näiden pohjalta oman vastauksensa Pirre-asianhallintajärjestelmään, jonne viedään liitteeksi myös asianosaisten antavat selvitykset. Vastauksen laatimisessa hyödynnetään Pirhan muistutusvastauksen mallipohjaa. Hyvä muistutusvastaus sisältää tiiviin kuvauksen tapahtuneesta aikajärjestyksessä, vastaukset muistutuksen sisältämiin kysymyksiin tai kommentteihin, tiedon siitä, miten asiaa on selvitetty, arvion siitä, onko toimittu asianmukaisesti ja ellei, miltä osin olisi pitänyt tai voinut toimia toisin.

Vastauksessa voi olla myös arvion siitä, mikä merkitys havaituilla epäkohdilla tai ongelmilla on ollut asiakkaalle ja siitä, tarvitaanko toimintayksikössä tai laajemmin koko organisaatiossa kehittämistoimenpiteitä ja jos tarvitaan, niin onko niihin jo ryhdytty tai mikä on niiden aikataulu. Vastauksessa myös pahoitellaan ja tai pyydetään anteeksi tapahtunutta - mikäli virhettä ei todeta tapahtuneeksi, pahoitellaan kuitenkin asiakkaalle muodostunutta kielteistä kokemusta palvelusta.

Vastaus lähetetään asiakkaalle/potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Allekirjoitettu vastaus muistutukseen lähetetään asiakkaalle Pirre-asianhallintajärjestelmässä Suomi.fi -palvelussa tai kirjepostilla. Muistutuksen aihe huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen mukaan.

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi)

3.5 Henkilöstö

Lasten mielenterveys- ja päihdepalvelujen henkilötyövuodet ja henkilöstörakenne, liitetaulukko H7 ja H12.

Liitetaulukko H7. Lasten mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilötyövuodet

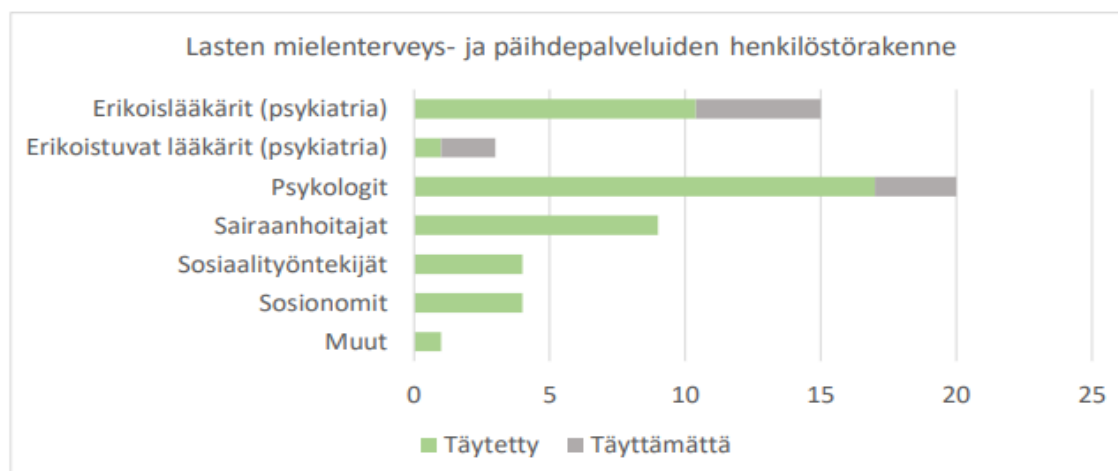
	Pohjoinen	Länsi	Etelä	Perheintensiivi (Länsi)	Konsultoiva tiimi (Etelä/Länsi)	Yhteensä
Erikoislääkärit (psykiatria)	6	3 (1,6)	3 (2)	2 (1)	1	15 ¹
Erikoistuvat lääkärit (psykiatria)	1 (1)	1	1 (1)	-	-	3 ²
Psykologit	9	5 (2)	5 (1)	1	1	21 ³
Hoitohenkilöstö	3	3	1	2	1	10
Sosiaalialan asiantuntijat	2	3	3	1	1	10
Yhteensä	21	15	13	6	4	59

1)Erikoislääkäreiden tehtävistä täyttämättä yhteensä 4,6

2)Erikoistuvien lääkäreiden tehtävistä täyttämättä yhteensä 2

3)Psykologien tehtävistä täyttämättä yhteensä 3

Huom. Täyttämättä olevat tehtävät ovat suluissa



Liitekuvio H12. Lasten mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstörakenne

Lasten mielenterveyspalveluissa ei ole määritelty matalan kynnyksen palveluita.

Nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen henkilötyövuodet ja henkilöstörakenne, liitetaulukko H9

ja H13. Nuorten matalan kynnyksen palveluiden henkilöstö, Liitetaulukko H.

Liitetaulukko H9. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden erikoislääkärijohtoisten työryhmien henkilötyövuodet

	Pohjoinen	Länsi	Etelä	Yhteensä
Erikoislääkärit (psykiatria)	6	3 (3)	3 (1)	12 ¹
Erikoistuvat lääkärit (psykiatria)	1 (1)	1	1 (1)	3 ²
Psykologit	4 (1)	7 (1)	3	14 ³
Hoitohenkilöstö	23	6	7	36
Sosiaalialan asiantuntijat	5	4 (3)	3	11 ⁴
Muut	3	2	1	6 ⁵
Yhteensä	42	23	18	82

1) Erikoislääkäreiden tehtävistä täyttämättä yhteensä neljä

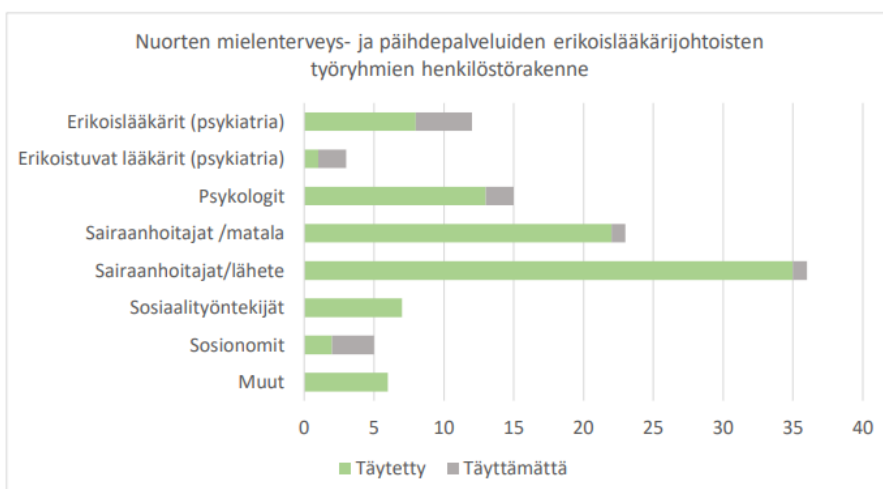
2) Erikoistuvien lääkärien tehtävistä täyttämättä yhteensä kaksi

3) Psykologien tehtävistä täyttämättä yhteensä kaksi

4) Sosionomien tehtävistä täyttämättä yhteensä kolme

5) Pohjoinen: Toimintaterapeutti, psykofyysinen fysioterapeutti x 2, nepsy-valmentaja / Länsi: psykofyysinen fysioterapeutti ja toimintaterapeutti / Etelä: nepsy-valmentaja

Huom. Täyttämättä olevat tehtävät ovat suluissa



Liitekuvio H13. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden erikoislääkärijohtoisten työryhmien henkilöstörakenne

Liitetaulukko H8. Nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden matalan kynnyksen palveluiden henkilötyövuodet

	Pohjoinen	Länsi	Etelä	Yhteensä
Psykologit	1	-	-	1
Hoitohenkilöstö	7	8	8 (1)	23 ¹
Yhteensä	8	8	8	24

1) Sairaanhoitajien tehtävistä on täyttämättä yksi

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoiman riittävyyttä ennakoidaan vuosittaisessa Lasten, nuorten ja perheiden mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista. Henkilöstömäärän riittävyys pyritään varmistamaan siten, että kaikki asiakkaat tulevat palvelluiksi yksikön toimintaperiaatteen mukaisesti. Henkilöstövoimavarojen suunnittelua ohjaavat suositustasoiset ja sitovat henkilöstömitoitukset.

Erikoislääkäreiden työpanosta ostetaan nuorten työryhmiin 0,4 htv, lasten työryhmiin 1,3 htv, päihdelääkäri 0,3 htv. Vuonna 2023 ostetut henkilötyövuodet olivat nuorten työryhmiin 0,6 htv, lasten työryhmiin 1,3 htv. Vuonna 2023 osto- ja vuokrapalveluun käytetty raha oli 439 725 €. V. 2024 ostopalvelulääkäreiden käyttöä on tarkoitus vähentää, mutta rekrytointiongelmien vuoksi määrää ei ole pystytty vähentämään ja päihdelääkäriyötä on ostettu aiempaa enemmän, joten arvioidut kustannukset ovat n. 650 000 €. Muiden tehtävien osalta vuokratyövoimaa ei ole käytetty.

Sijaisten käytön periaatteet

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa sijaisuus yksilöidään työstä poissaolevan viranhaltijan/työntekijän ja tämän työtehtävien mukaan. Sijainen voidaan ottaa viranhaltijan/työntekijän poissaolon ajaksi. Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste esim. Sijaisuus. Yleensä lyhyisiin poissaoloihin tai kesäloman ajalle ei palkata sijaisia lukuun ottamatta Päiväperhon osastotoimintaa. Sijaisuuden yleisimmät syyt ovat yleensä pidemmät sairaus- ja tapaturmalomat, äitiys-, isyys-, vanhempain- tai hoitovapaat, opintovapaa tai palkaton virkavapaa/työloma tai vuorotteluvapaa.

Ammattioikeuksien ja osaamisen varmistaminen rekrytoitaessa

Rekrytoiva esihenkilö varmistaa työntekijän ammattioikeudet sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden rekisteristä (JulkiTerhikki /JulkiSuosikki, [Ammattioikeudet | Valvira](#)). Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevaa lainsäädäntöä.

Esihenkilö varmistaa hakijoiden koulutustaustan (alkuperäiset tutkintotodistukset, JulkiTerhikki /JulkiSuosikki), kielitaidon riittävyyden ja työkokemuksen. Lääkehoidon osaaminen varmistetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin ja työntekijä toimii tehtävässä, jossa asiakkaina on alaikäisiä ilman huoltajan läsnäoloa. Rikostaustaote ei saa olla kuutta kuukautta vanhempi, kun se esitetään työnantajalle. Rikostaustaotteen vastaanottaja ei saa kerätä tai tallentaa rikostaustaotteesta ilmeneviä tietoja. Pirhassa henkilöstösihteereille toimitetaan otteen myöntämis- ja tarkastuspäivämäärä, jotka kirjataan työntekijän tietoihin.

Perehdyttäminen

Uuden työntekijän ja pitkän poissaolon jälkeen työhön palaavan ammattilaisen perehdyttäminen on erittäin tärkeää palvelun asiakas- ja potilasturvallisuuden, laadun ja sujuvuuden, mutta myös työntekijän hyvinvoinnin kannalta. Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit, jotka huomioidaan perehdytyksen järjestämisessä ([Perehdytys - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/tyo/hyvinvointialue/hyvinvointialueen_perehdytysprosessi)). Pirkanmaan hyvinvointialueen perehdytysprosessia ohjaa strategia, henkilöstöohjelma ja työturvallisuuslaki. Perehdytys toteutetaan tavoitteellisesti, suunnitelmallisesti ja yksilöllisesti. Keskeinen osa perehdytystä on potilas-/asiakastietojärjestelmän käytön opastaminen.

Pirkanmaan hyvinvointialueella perehdytysprosessin tueksi otetaan vuosien 2024–2025 aikana käyttöön sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä selkeyttämään, systematisoimaan ja sujuvoittamaan perehdytystä.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ja Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan mielenterveys- ja päihdepalvelujen osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita. Täydennyskoulutusta voidaan järjestää omissa organisaatioissa, ostaa ulkoista koulutusta tai kustantaa henkilöstön koulutuskustannuksia. Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelujen vastuualueen koulutus- ja työnohjaussuunnitelmat tehdään vuosittain. Koulutussuunnitelmassa huomioidaan asiakastarpeet ja työntekijöiden esittämät koulutustoiveet, työn vaatimukset, ammattiryhmäkohtaiset koulutussuosituksukset sekä koko yksikön osaamistarpeet. Pirkanmaan hyvinvointialueen kehittämisen periaatteiden mukaisesti keskeistä on työssä oppiminen sekä toisilta oppiminen. Hyvinvointialueella on erinomaiset mahdolliset järjestää koulutusta omana toimintana huomioiden perusterveydenhuollon, sosiaalihuollon ja erikoissairaanhoidon toimijoiden erittäin laaja osaamisvalikoima. Toisaalta erityisasiantuntijoiden osaamisen hyödyntäminen omissa koulutuksissa on mahdollista, kun koulutuskustannuksia voidaan jakaa useiden toimijatahojen kesken. Henkilöstön osaamistarpeita kartoitetaan aktiivisesti niin yksilö- kuin työyhteisötasolla.

Esihenkilön tehtävänä on seurata riittävän täydennyskoulutuksen toteutumista hyödyntäen HR-työpöydälle kertyvää työntekijäkohtaista tietoa toetumasta. Kehityskeskusteluissa arvioidaan säännöllisesti osaamisen vahvistamisen tarpeet ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet.

Täydennyskoulutusta tukevat riittävät ja toimivat ohjeistukset toimintamalleista, joita kootaan intran Neuvolaoppaaseen/Opiskeluhuollon oppaaseen. Myös Duodecimin Oppiportin verkkokurssit ja aineistot ovat maksutta kaikkien pihalaisten käytössä.

Pätevöitymisen edellyttämä ohjaus järjestetään valtakunnallisten määräysten mukaisesti yhteistyössä Pirhan muiden perusterveydenhuollon toimijoiden kanssa. Aluehallintovirasto rahoittaa koulutusta.

Opiskelija työntekijänä

Opiskelija voi tietyin edellytyksin toimia terveydenhuollon tai sosiaalihuollon laillistetun ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti. Työnantaja vastaa siitä, että henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työnantajan velvollisuutena on arvioida tapauskohtaisesti henkilön valmiudet ja se, millaisten tehtävien hoitamiseen hänellä on riittävät edellytykset. Työnantajan pitää varmistaa, että tehtävään palkattu henkilö on suorittanut hyväksytysti opintonsa sekä niihin liittyvän käytännön harjoittelun. Henkilöt, jotka työskentelevät tilapäisesti terveydenhuollon tai sosiaalihuollon laillistettavassa ammatissa, ovat valvonnan piirissä samalla tavoin kuin ammattihenkilörekisteriin merkityt laillistuksen saaneet henkilöt.

Kunkin ammattiryhmän osalta on kansallisesti määritelty, missä opintojen vaiheessa tilapäinen työskentely ammattihenkilön sijaisena on mahdollista. Vastuualueella noudatetaan näitä toimintamalleja. Sijaisena toimivan opiskelijan ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan kussakin ammattiryhmässä erikseen sovitulla tavalla. Opiskelijalle on järjestettävä aina hänen osaamisensa ja tehtäviensä edellyttämä tuki ja valvonta.

Lisätietoa:

[Terveydenhuollon opiskelijana työskentely | Valvira](#)

[Sosiaalihuollon opiskelijana työskentely | Valvira](#)

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluverkkouudistuksessa kunnista siirtynyt lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluiden henkilöstö keskitetään isompiin yksiköihin, jolloin varmistetaan henkilöstön riittävyys ja parempi ammatillinen tuki ja osaaminen myös alalle uusina tuleville. Suuremmissa työryhmissä vältetään poissaolojen aiheuttamat pitkät toiminnan ja asiakashoidon katkokset, kun asiakkaita voidaan hoitaa

useamman ammattilaisen toimesta. Potilashoidossa otetaan käyttöön etäyhteydet ja konsultoiva henkilöstö liikkuu tarpeen mukaan vastuualueen reuna-alueiden sote-pisteisiin hoidon saatavuuden turvaamiseksi.

Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalveluissa täsmennetään sote-ammattihenkilöiden välistä työnjakoa. Palveluissa laajennetaan suoravastaanottojen käyttöä (walk-in ja koululle jalkautuvat psykiatriset sairaanhoitajat), edetään perustason palveluissa kohti lähetteettömyyttä ja täsmennetään sosiaalityöntekijöiden ja sosionomien sekä hoitotyön ammattihenkilöiden välistä työnjakoa ja tarvetta. Lääkärihenkilöstön saatavuudessa on suuria ongelmia, mikä edellyttää hoitotyön ammattihenkilöiden ja lääkäreiden työnjaon kehittämistä niin, että lääkäreiden työpanosta ohjataan enemmän konsultatiiviseen suuntaan hoitosuunnitelman teon ja lääkehoidon arvion ja diagnostiikan tarvitsemassa suhteessa.

Sote-ammattihenkilöiden sekä tukipalveluhenkilöstön välistä työnjakoa täsmennetään huolehtimalla riittävästä hallinnollisista tukipalveluista, jolloin osastonsihteerit suorittavat erilaiset kirjaamiseen, raportointiin, arkistointiin ym. liittyvät tehtävät. Näissä hyödynnetään myös Pirhan digitaalisia järjestelmiä. Muut tukipalvelut tilataan keskitetyn digitaalisen tilausjärjestelmän kautta. Tällöin ammattihenkilöiden työ kohdennetaan koulutusta vastaavaan työhön ja riittävä tukipalveluhenkilöstön määrä arvioidaan tehdyn tarve- ja tehtäväkartoituksen perusteella. Potilastietojärjestelmiin tehtävien kirjausten tekemisessä siirrytään kaikkien ammattilaisten osalta puheentunnistukseen, jolloin kirjaamiseen käytettävä aika lyhenee ja voidaan lisätä välitöntä asiakastyötä ja sihteerityövoimaa voidaan siirtää tekstinkäsittelystä hallinnollisiin tukipalveluihin.

Henkilöstön riittävyttä seurataan vastuualueen johdon kokouksissa palveluista tulevan palautteen ja potilastietojärjestelmien hoitonoista saadun datan perusteella. Mikäli asiakkaiden hoitoon pääsyssä on jonoutumista, jonoa puretaan lisätyöllä ja lisähenkilöstöä palkkaamalla talousarvion sallimissa raameissa. Mielenterveys- ja päihdepalveluissa ei ole lainsäädäntöä, jossa henkilöstömitoitusta ja resursointia olisi säädelty.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Terveystuolitoimissa säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon. Terveystuolilaki

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

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan rakenne yhteisine johtoryhmineen ja muine toiminta- ja kehittämisrakenteineen tukee monialaisen työn kehittymistä ja asiakaslähtöisten palvelukokonaisuuksien muodostamista. Myös perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon yhteistoiminnan kehittämiseksi hyvinvointialuerakenne tarjoaa hyvät mahdollisuudet. Toimivien hoito- ja palveluketjujen rakentumisesta on Pirkanmaalla toteutettu jo ennen hyvinvointialueen muodostumisesta, mutta tätä työtä on tarpeen jatkaa ja varmistaa aiemmin laadittujen ketjujen toimivuus. Myös perusterveydenhuollon sisällä on edelleen paljon työnjaollista ja yhteistoiminnallista kehittämistarvetta, erityisesti Vastaanottopalveluiden avosairaanhoidotyön sekä neuvola-, koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palveluiden kesken.

Terveydenhuollon palveluiden kesken palveluiden sujuvuus erityisesti työntekijöiden näkökulmasta helpottuu olennaisesti, kun vuosien 2025–2026 aikana kaikki terveydenhuollon toimijat siirtyvät käyttämään yhteistä potilastietojärjestelmää OMNI360: a. Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa keskeinen monialaiseen työhön liittyvä käsite on perhekeskus. Perhekeskuksella 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. Vastuualueen palvelut ovat osa Pirkanmaan perhekeskusta. Tavoitteena on, että jokainen vastuualueen työntekijä suorittaa vuoden 2024 aikana Pirkanmaan perhekeskustreeni -verkkokoulutuksen. Linkki koulutukseen avautuu Pirkanmaan sähköisen perhekeskuksen, Digiperhe-sivuston kautta: [Pirkanmaan perhekeskus - Digiperhe - pirha.fi](https://pirkanmaan.perhekeskus.fi). Sivustolta avautuu myös Pirkanmaan perhekeskuksen käsikirja.

Pirhassa on kehitetty monialaiselle työlle kaikille toimijoille yhteinen monialaisen työn muoto, Minun tiimini -toimintamalli ([Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Kyseessä on tapa tehdä monialaista

yhteistyötä asiakaslähtöisesti. Toimintamalli soveltuu asiakkaalle, joka käyttää paljon palveluja ja hyötyy niiden yhteensovittamisesta. Minun tiimini -toiminta voi olla myös ennaltaehkäisevää, jolloin asiakas saa tilanteeseensa useita eri näkökulmia sekä tarvittavat palvelut riittävän ajoissa.

Minun tiimini kootaan asiakkaalle siellä, missä tarve tunnistetaan. Esimerkiksi kunnan palveluissa, kolmannella sektorilla tai hyvinvointialueen palveluissa. Tätä tukee yhdessä sovitut alueelliset rakenteet, kuten aikataulut, viestinnän kanavat ja lähijohtaminen. Minun tiimini -toimintamalli otetaan vaiheittain käyttöön vuosien 2023–2025 aikana.

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

[Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi](#)

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Tilojen tulee palvella asiakastyön tarpeita: riittävät tilat asiakkaille ja heidän perheilleen (tarvittaessa laajempi verkosto), tutkimusvälineistölle ja tarvittavalle kalustolle, suotuisa ympäristö hyvän vuorovaikutuksen mahdollistumiseksi läsnä- ja etävastaanotoilla, tietosuojan toteutuminen (esimerkiksi äänieristys), tartuntatautien riskien välttäminen ja asiakkaan ja työntekijän turvallisuuden varmistaminen. Tilojen käytössä ja suunnittelussa huomioidaan joustavan yhteiskäytön periaatteet. Etätyömahdollisuuksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen etätyöohjeistuksen periaatteiden mukaisesti.

Vastaanottohuoneisiin/ tietokoneisiin on asennettu hälytinjaerjestelmät. Tarvittaessa käytettävissä on vartijan palvelut. Osassa toimipisteissä virastomestarit ja/tai vartija ovat paikalla palveluaikoina. Palveluita voidaan järjestää myös iltaisin, mikä tulee turvallisuusjärjestelyissä huomioida

Toimipisteissä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työntekijöiden tietää, kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa. Henkilökunta käyttää Pirhan tiloissa liikkueessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittilanteet ilmoitetaan lähiesihenkilölle. Työpaikkaselvitysten aikataulu ja toteutus suunnitellaan yhdessä työterveyshuollon (Pirte) edustajien kanssa.

Työturvallisuusriskien arviointi tehdään Pirhassa kaikkiin toimipisteisiin Granite-järjestelmässä ([Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.fi](#)) ja ohjeistuksen mukaisesti ne päivitetään kahdesti vuodessa. Esihenkilön ja johdon vastuulla on reagoida selvityksissä ilmeneviin puutteisiin. Selvitys kattaa toimitiloihin ja välineisiin liittyvät riskit.

Pirhassa kehitetään palveluiden verkostoa ja liikkuvia palveluita, jonka myötä palveluita saatetaan tarjota jatkossa muuallakin kuin yksikön omissa pysyvissä tiloissa. Näissä tilanteissa on suunniteltava olosuhteet kullekin palvelulle niin asiakkaidenkuin työntekijöidenkin näkökulmasta soveltuviksi ja turvallisiksi.

Lisätietoja: [Kiinteistö- ja ympäristöturvallisuusohjeet - intra.pirha.fi](#)

Kemikaaliturvallisuus

Työnantajan on tunnistettava työssä esiintyvien kemiallisten tekijöiden aiheuttamat vaarat ja arvioitava niistä työntekijöiden turvallisuudelle ja terveydelle mahdollisesti aiheutuvat riskit. Työnantajan on myös pidettävä työpaikalla käytettävistä kemikaaleista ajan tasalla olevaa kaupanimen mukaista luetteloa.

(Vna 715/2001 kemiallisista tekijöistä työssä).

Luettelosta on käytävä ilmi kemikaalin luokitustiedot ja se, mistä kemikaalista on saatavilla käyttöturvallisuustiedote. Käyttöturvallisuustiedote on asiakirja, jossa on tietoa kemikaalin ominaisuuksista, riskeistä, sekä sen turvallisesta käytöstä.

Kemikaalien käytön tai käsittelyn yhteydessä sattuneista vaaratapahtumista ja läheltä piti -tilanteista tehdään turvallisuuspoikkeamailmoitus, [HaiPro](#).

[Kemikaaliturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti

- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluyksiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluyksiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluyksikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintätekniiikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniiikka – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan 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.

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä).

Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

Pirhan tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala ja tietoturvavastaavana Marko Immonen.

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla riittävän yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön johto vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja. Myös sairaala-apteekin asiantuntemusta on mahdollista hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille.

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma sekä palvelulinjatasoiset lääkehoitosuunnitelmat löytyvät lääkitysturvallisuussivustolta (Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)). Sivustolta löytyy myös muita lääkehoidon toimintaohjeita ja työntekijäkohtaiset lääkehoitolupalomakkeet.

Vastuualueella lääkehoitoa toteuttavat vain lääkehoitoon koulutetut terveydenhuollon ammattihenkilöt yksikön lääkehoitosuunnitelmassa määritellyllä tavalla. Kaikissa lääkehoitoa toteuttavissa yksiköissä johto kantaa kokonaisvastuun turvallisen lääkehoidon toteutumisesta ja edellytyksistä yksiköissään. Esihenkilöiden vastuulla on seurata yksikössä toteutettavan toiminnan laatua ja sovittujen

toimintatapojen toteutumista. Lääkehoidon poikkeamia seurataan muun muassa Haipro-ilmoitusten avulla vastuualue- ja tarvittaessa toimipiste- tai lähijohtamisaluetasolla.

Esihenkilöt ovat myös vastuussa siitä, että jokaisen lääkehoitoa toteuttavan ammattiryhmän osaaminen on työtehtävien edellyttämällä tasolla. Lääkehoitoa voi toteuttaa vain, jos siihen on saanut koulutuksen, perehdytyksen ja osaaminen on varmistettu. Jokainen lääkehoitoa toteuttava tai siihen osallistuva työntekijä kantaa vastuun omasta toiminnastaan ja sitoutuu noudattamaan lääkehoitosuunnitelmaa. Lääkehoitosuunnitelmia hyödynnetään uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Jokaisen lääkehoitoa toteuttavan työntekijän on tunnettava oman yksikkönsä lääkehoitosuunnitelma.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan lääkehoitosuunnitelma ([Lasten, nuorten ja perheiden palvelut - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)) valmistui kesäkuussa 2024. Lääkehoidon kehittämisestä palvelulinjalla kokonaisuutena vastaa linjan Turvallinen lääkehoito -työryhmä, jonka puheenjohtajana toimii ylilääkäri. Työryhmässä on edustus kaikista niistä palveluista, joissa osallistutaan asiakkaiden/potilaiden lääkehoidon toteuttamiseen. Työryhmässä on mukana myös Lanupelle nimetty lääketurvallisuuskoordinaattori sairaala-apteekista. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisyllilääkäri ja Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen vastuualuejohtaja ovat mukana Lanupen edustajina myös Pirha-tasoisessa Turvallinen lääkehoito -työryhmässä.

Vastuualueilla yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien valmistumisen ja päivitysten toteutumisen varmistaa vastuualuejohtaja. Kullekin toimipisteelle laaditaan oma lääkehoitosuunnitelma.

Universaalipalveluissa kuitenkin laaditaan yksiköille yhteinen pohja, jota voidaan myös jatkossa yhteisesti päivittää. Yksikkökohtaiset tiedot lisätään suunnitelmiin tarvittavalla tavalla.

Yksikkökohtaisten suunnitelmien on tavoitteena valmistua syyskuun 2024 loppuun mennessä.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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.

Henkilöstöä rekrytoitaessa vastuualueella huomioidaan Pirhan HR-ohjeiden mukaisesti Tartuntatautilain 48 ja 55 pykälien mukaiset toimintamallit. Työskentelyyn sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksiköiden asiakas- ja potilastiloissa, joissa hoidetaan lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiita asiakkaita tai potilaita, saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen rokotussuoja.

Työntekijällä ja työharjoitteluun osallistuvalla opiskelijalla on oltava joko rokotuksen tai sairastetun taudin antama suoja tuhkarokkoa ja vesirokkoa vastaan. Lisäksi edellytetään rokotuksen antama suoja influenssaa vastaan ja imeväisikäisiä hoitavilla hinkuyskää vastaan. Työnantajan on vaadittava työntekijältä luotettava selvitys siitä, ettei tämä sairasta hengityselinten tuberkuloosia, jos on perusteltu syy epäillä työntekijän sairastavan hengityselinten tuberkuloosia ja työntekijä on sellaisissa tehtävissä, joissa hengityselinten tuberkuloosin leviämisen seuraukset ovat tavanomaista vakavammat.

Edellä mainittuja säädöksiä sovelletaan kaikissa vastuualueen asiakas- ja potilastyön tehtävissä.

Pirhassa tehdään aktiivisesti ja monipuolisesti tartuntatautien torjuntatyötä ja henkilöstön työn tueksi on laadittu yhteiset ohjeistukset. Näitä sovelletaan vastuualueen palveluissa työtehtävien mukaisesti.

Hygieniaohteiden noudattamista seurataan osana palveluiden kokonaisjohtamista esimerkiksi seuraamalla käsihuuhteiden kulutusta ja muita raportoitavia tietoja sekä asiakas- ja työntekijäpalautteen avulla.

Koko palvelulinjan tartuntataudeista vastaavana lääkärinä toimii neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisylilääkäri ja hänen varahenkilönään palvelulinjan ylilääkäri.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunta ja hoito - pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä, ja tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta.

Vastuualueella huolehditaan asiakas- ja potilastietojen käsittelystä hyvinvointialueen yhteisten määräysten, ohjeiden ja toimintaperiaatteiden sekä palvelukohtaisten ohjeistusten mukaisesti. Johtamisessa, esihenkilötyössä ja asiakastyössä huomioidaan mm. Pirhan tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka, tietoturvasuunnitelma ja tietoturvaohjeet. Poikkeamatilanteissa toimitaan yhteisten ohjeiden mukaisesti.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Pirhan yleisiä ohjeita täydentävin osin) vastaa viime kädessä vastuualuejohtaja. Ylilääkäri osallistuu tarvittaessa terveydenhuollon kirjaamis- ja tilastointiohjeiden laatimiseen ja toimii palvelulinjan potilastietojärjestelmien käyttöä tukevan työryhmän vastuuhenkilönä. Ylilääkäri, neuvola- ja kouluterveydenhuollon apulaisyliääkäri, Neuvolat ja kehitystä tukevat palvelut -vastuualueen sekä Lasten ja nuorten mielenterveys- ja päihdepalvelut -vastuualueen vastuualuejohtajat sekä opiskeluhuollon läntisen alueen palvelupäällikkö ovat mukana Lanupen edustajina myös Pirhatasoisessa perusterveydenhuollon kirjaamistyöryhmässä.

Esihenkilöt varmistavat, että työntekijät suorittavat tietoturva- ja asiakas-/potilastietojen käsittelyyn liittyvät koulutukset ohjeistetulla tavalla ja ovat muutoinkin tietoisia ohjeistuksista ja toimintaperiaatteista, jotka huomioidaan myös uuden työntekijän perehdytyksessä. On keskeisen tärkeää varmistaa, että uudella työntekijällä on riittävä osaaminen potilas-/asiakastietojärjestelmän käyttöön ja että hän on tietoinen, mistä pulmatilanteista on saatavissa apua niin järjestelmän käytön ongelmissa kuin tilastoinnin ja kirjaamisen kysymyksissä.

Työntekijät sitoutuvat noudattamaan laadittua ohjeistuksia ja ilmoittamaan epäselvyyksistä ja poikkeamista. Palvelukohtaiset tilastointi- ja kirjaamisohjeet löytyvät henkilöstön Teamsista.

Pirhan tietosuojavastaavana toimii Katja Rajala.

Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava johtajayliääkäri.

[Potilasrekisteri - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasrekisteri)

Sosiaalihuollon asiakasrekisterin vastuuhenkilö on vastaava sosiaalihuollon johtaja.

[Asiakasrekisteri - pirha.fi](https://pirha.fi/asiakasrekisteri)

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla.

Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays –sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta>

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

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

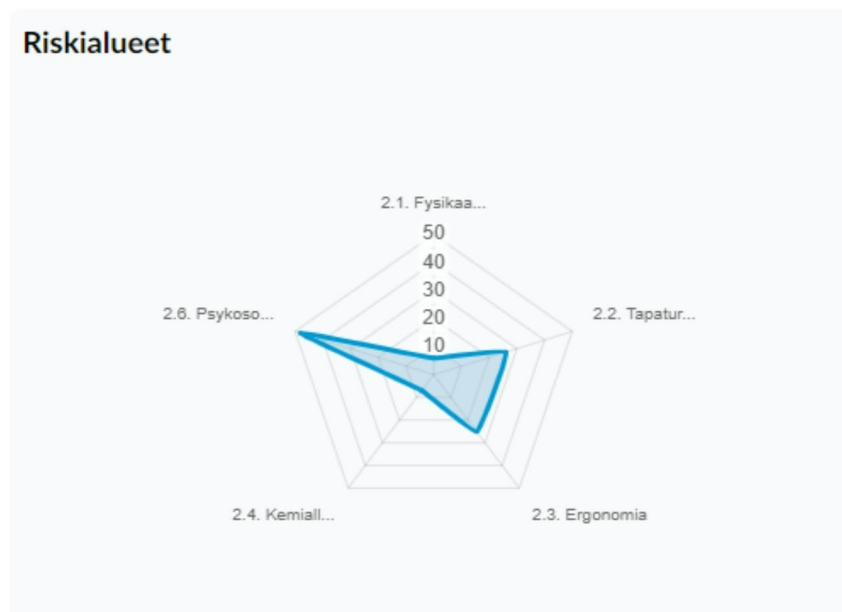
Riskienhallinta on järjestelmällistä ja hyväksi tunnettuihin menetelmiin pohjautuvaa organisaation johtamisen sekä ohjaamisen tukemista. Riskienhallinnalla pyritään tunnistamaan ja tarvittaessa hallitsemaan erilaisia organisaation tavoitteisiin sekä toimintaan kohdistuvia riskejä ja uhkia, jotta organisaatio onnistuu toiminnassaan ja saavuttaa asettamansa tavoitteet.

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.

Vastuualuejohtaja vastaa vastuualueensa riskienhallinnan kokonaisuudesta osana palvelun kokonaisjohtamista. Riskienhallintaan osallistuvat kuitenkin kaikki esihenkilöt ja työntekijät omalta osaltaan jokapäiväisessä työssään edellä kuvatusti. Turvallisuuskulttuuri on koko vastuualueen yhteinen asia. Riskienarviointia toteutetaan vastuualueella Pirhan yhteisten toimintamallien mukaisesti. Hai-pro-ilmoitusjärjestelmän avulla kartoitetaan jatkuvasti niin asiakkaisiin kuin työntekijöihin kohdistuvia riskitilanteita. Kehittämistoimet suunnataan erityisesti vakaviin ja usein toistuviin riskeihin.

Mielenterveys- ja päihdepalvelut vastualueen keskeiset riskit

Psykososiaalinen kuormittavuus ja toimitilojen riittämättömyys sekä sisäilmaongelmat tietyissä toimipisteissä.



Lisätietoja:

[Riskienhallinta – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

[Riskienhallintasuunnitelma - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi, ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Riskien ennakointi ja ennakkoarvioinneista seuraavat toimet ovat keskeinen osa riskien hallintaa (ks. edellinen luku).

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

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.

Hoitoon tai palveluun liittyvän vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittamisen ja käsittelyn ohjeet tarkentuvat Pirhassa syksyn 2024 aikana.

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

Poikkeamien käsittelyssä olennaista on toimintatapojen kehittäminen palveluiden turvallisuuden ja laadun kehittämiseksi, ei syyllisten etsintä. Esihenkilöiden ja johdon vastuulla on johtaa käsittelyä niin, että ilmapiiri mahdollistaa poikkeamien käsittelyn työyhteisössä ja niistä oppimisen.

Jälkipuinti - Kriittisten ja traumaattisten tilanteiden purkukeskustelut Pirkanmaan hyvinvointialueella

Pirkanmaan hyvinvointialueella purkukeskustelua suositellaan aina, kun työntekijät tai opiskelijat joutuvat työssään kohtaamaan traumaattisen, kriittisen tilanteen kuten esimerkiksi: väkivaltatilanne tai väkivallalla uhkailu, ns. läheltä piti-tilanteet, jotka uhkaavat työntekijän koskemattomuutta, odottamaton kuolemantapaus; potilaan, asiakkaan tai työkaverin äkillinen kuolema, potilasvahinko, hoitovirhe, työtapaturma tai mikä tahansa muu työntekijää tai työyhteisöä kohdannut odottamaton erityistilanne.

Yksilökohtaiset purkukeskustelut toteutetaan toistaiseksi pelkästään työterveyshuollon (palveluntuottajana Pirte) toimintana, ja prosessi käynnistetään ottamalla yhteyttä oman alueen työterveyshoitajaan tai Pirten kriisipuhelimeen p. 040 170 1275 (arkisin klo 8–15).

[Jälkipuinti - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on Pirhassa menettelytapa, jota jalkautetaan syksystä 2024 alkaen.

Valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset tukevat osaltaan riskienhallintaa, ja nämä huomioiden vastuualueella asianmukaisella tavalla.

Lisätietoja:

Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset - intra.pirha.fi

[Turvallisuuden asiantuntijat - intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinta sisällytetään vastuualueella osaksi kokonaisjohtamista kaikilla esihenkilö- ja johtamistyön tasoilla. Siten riskienhallintaa ei nähdä erillisenä toimintona vaan osana kaikkien työntekijöiden arkea.

Riskienhallinnan toimivuutta voidaan seurata esimerkiksi Hai-pro-raporttien säännöllisen käsittelyn avulla, kuten arvioimalla, onko ilmoitusten määrä oikeassa suhteessa jo tiedossa oleviin riskeihin (ilmoitetaanko esimerkiksi väkivallan uhan tilanteet kattavasti).

Risikien hallintaan liittyvät osaamistarpeet huomioidaan uuden henkilöstön perehdyttämisessä ja henkilöstön täydennyskoulutustarpeita arvioitaessa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Sopimuksissa kuvataan riskienhallinnan menettelyt. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan potilas-/asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Yksikön esihenkilöön otetaan viipymättä yhteyttä ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Vastuualuejohtaja vastaa vastualueen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden valmiussuunnitelman laatiminen on aloitettu syyskuussa 2024 ja suunnitelma valmistuu vuoden loppuun mennessä.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelman valmistumisesta tiedotetaan esihenkilöitä ja henkilöstöä. Suunnitelma käsitellään yhdessä henkilöstön kanssa lähiesihenkilöiden johdolla ja sitä hyödynnetään jatkossa osana uusien työntekijöiden perehdyttämistä. Omavalvontasuunnitelma on luettavissa Intrassa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Vastuualueen johtotiimi, esihenkilöt ja henkilöstö seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Vastuualueen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa vastuualuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään yksikössä vähintään kerran vuodessa. Omavalvontasuunnitelmaan tulleet muutokset käsitellään vastuualueen henkilöstöinfoissa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjalla palvelulinjajohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 20.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö (vastuualuejohtaja) Paula Pasanen-Aro
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari

