

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kasvatus- ja perheneuvonta  
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.....	4
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	6
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 riittävyden seuranta.....	10
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	11
3.8	Toimitilat ja välineet.....	12
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	12
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	15
3.11	Infektioiden torjunta.....	16
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	16
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.....	23
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	25
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	26
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	26
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	27
5.1	Toimeenpano.....	27
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	27
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	29

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></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><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Kasvatus- ja perheneuvonta, Ulla-Riitta Mutikainen, kasvatus- ja perheneuvonnan palvelupäällikkö, <u>ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi</u>, 040 800 4864</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</b></p> <p>Akaan perheneuvola, Torkontie 2, 37800 Akaa</p> <p>Hämeenkyrön perheneuvola, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö</p> <p>Ikaalisten perheneuvola, Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen</p> <p>Kangasalan perheneuvola, Lentolantie 2, 36220 Kangasala</p> <p>Kihniön perheneuvola, Parkanontie 50, 39700 Parkano</p> <p>Kuhmoisten perheneuvola, Lentolantie 2, 36220 Kangasala</p> <p>Lempäälän perheneuvola, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä</p> <p>Nokian perheneuvola, Nokianvaltatie 25 F 1, 37100 Nokia</p> <p>Oriveden perheneuvola, Keskustie 26, 35300 Orivesi</p> <p>Parkanon perheneuvola, Parkanontie 50, 39700 Parkano</p> <p>Pirkkalan perheneuvola, Suupantori 4, 33960 Pirkkala</p> <p>Punkalaitumen perheneuvola, Puistokatu 11, 38200 Sastamala</p> <p>Pälkäneen perheneuvola, Lentolantie 2, 36220 Kangasala</p> <p>Sastamalan perheneuvola, Puistokatu 11, 38200 Sastamala</p> <p>Ruoveden perheneuvola, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi</p> <p>Tampereen perheneuvola, Tipotie 4, 33230 Tampere</p>

Urjalan perheneuvola, Torkontie 2, 37800 Akaa

Valkeakosken perheneuvola, Särpimäenkatu 27, 37600 Valkeakoski

Vesilahden perheneuvola, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä

Virtain perheneuvola, Sairaalanatie 1, 34800 Virrat

Ylöjärven perheneuvola, Mikkolantie 10, 33470 Ylöjärvi

**Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin**

Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluita tarjotaan Pirkanmaalla alle 18-vuotiaiden lasten perheille ja osassa paikkakuntia alle 13-vuotiaiden lasten perheille. Palvelu on tarjolla alle 18-vuotiaille ja heidän perheilleen koko hyvinvointialueetasolla 1.12.2024 alkaen.

## 1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan (SHL 26§) lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi. Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalityön, psykologian sekä tarpeen mukaan lääketieteen ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Palveluun sisältyy asiantuntijatyö.

Kasvatus- ja perheneuvonta on lakisääteistä matalan kynnyksen palvelua. Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluita tuotetaan lähipalveluna kokoaikaisesti seuraavilla paikkakunnilla: Tampere, Pirkkala, Orivesi, Virrat, Kangasala, Lempäälä, Akaa, Nokia, Sastamala, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Parkano sekä palvelupäivinä: Ruovesi, Valkeakoski. Lisäksi kasvatus- ja perheneuvonnan joissakin yksiköissä palvelaan myös yli kuntarajojen asiakkaita: Kangasala palvelee myös Pälkäneen ja Kuhmoisten asiakkaita, Lempäälä palvelee Vesilahden asiakkaita, Akaa palvelee Urjalan asiakkaita, Sastamala palvelee Punkalaitumen asiakkaita, Parkano palvelee Kihniön asiakkaita. Soveltuvien osien kasvatus- ja perheneuvontapalveluita voidaan toteuttaa etäyhteyksien välityksellä.

Kasvatus- ja perheneuvonta palveluiden toiminnassa korostetaan lapsilähtöisyyttä ja perhekeskeisyyttä sekä moniammatillisuutta ja yhteistyökumppanuutta. Keskiössä ovat vanhemmuuden tuki, varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen, parisuhteen tukeminen, kasvatuksellinen ohjanta ja neuvonta sekä koko perheen kanssa työskentely ja tukeminen esimerkiksi perheen ero- ja kriisitilanteissa. Tehtäväämme kuuluvat myös lapsen lievien ja lyhytkestoisten tunne-elämän haasteiden tukeminen ja ryhmätoiminnan järjestäminen, kuten vanhemmuusryhmät.

Asiakkaaksi voi hakeutua varhaisen tuen asiakasohjauksen pyydä apua sähköisen lomakkeen kautta, jonka jälkeen asiakasohjauksen työntekijä on yhteydessä asiakkaaseen ja kartoittaa asiakkaan kanssa tilannetta ja ohjaa tarvittaessa kasvatus- ja perheneuvonnan palveluun. Asiakas voi ohjautua palveluun myös yhteistyötahon kautta. Suunnitelmana asiakasohjauksen yhtenäistäminen hyvinvointialuetasoisesti vuoden 2024 loppuun mennessä.

Uusien asiakkaiden palvelun tarvetta ja tarpeen kiireellisyyttä arvioidaan moniammatillisesti ja yhteistyössä vanhempien kanssa.

Kasvatus- ja perheneuvonnassa on käytössä ulkopuolisilta palveluntuottajilta hankittu pariterapian palveluseteli. Asiasta on päättänyt Pirkanmaan hyvinvointialueen aluehallitus 19.12.2022 (§ 331). Palvelusetelit myöntää kasvatus- ja perheneuvonnan yksikkö ja niillä hankittavat palvelut vastaavat sisällöltään Pirkanmaan perheneuvoloiden kasvatus- ja perheneuvonnan palveluja.

## 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialuetasoisesti, vastuualuetasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikötasoisesti. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluilla on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma, jonka laadinnasta on vastannut palvelupäällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden ja johtavan psykologin kanssa. Omavalvontasuunnitelman laatua käsittelevään osuuteen on osallistunut koko henkilöstö.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Palvelupäällikkö Ulla-Riitta Mutikainen, [ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi](mailto:ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi), 040-8004864

### **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.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. 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

*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.*

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Hyvinvointialueen strategia määrittelee yhteiset tavoitteet palveluille, niiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle sekä laadulle. Hyvinvointialueen strategian kärkiteemat vuosille 2023–2025 ovat:

- 1) tärkeintä on ihminen
- 2) yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaiikuttavat palvelut
- 3) hyvinvoivat työntekijät
- 4) yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa työskentelemme yhdessä koko perheen kanssa perheenjäsenten välisen vuorovaikutussuhteiden ja perhesysteemin tukemiseksi sekä hoitamiseksi, ja

teemme tarvittaessa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on varmistaa tarkoituksenmukaisten palveluiden yhteensovittaminen sekä lapsen oikeuksien toteutuminen ja lapsen hyvinvoinnin turvaaminen kaikissa tilanteissa.

Tarvittaessa tuemme asiakasta palvelutilanteen sujuvuuden turvaamiseksi esimerkiksi tulkkipalveluiden avulla. Kirjalliset ohjeemme löytyvät nettisivuiltamme usealla eri kielellä, myös henkilökuntamme auttaa ja tukee sinua tarvittaessa sujuvan palvelutilanteen varmistamiseksi. Palvelumme perustuu lainsäädäntöön sekä hyviin käytäntöihin, henkilökuntamme moniammatilliseen erityisasiantuntemukseen ja osaamiseen.

1. Työssämme toimimme arvostavasti ja asiakaslähtöisesti, asiakkaan asiaa kuunnellen ja hyvään vuorovaikutukseen panostaen.
2. Asioita käsitellään luottamuksellisesti.
3. Palveluistamme saa tietoa sähköisten kanavien ja yleisen palveluohjauksen kautta.
4. Palvelemme asiakkaita monikanavaisesti, ottaen huomioon asiakkaittemme erilaiset tarpeet sekä palveluidemme erityispiirteet.
5. Pyrimme siihen, että asiakkaat pääsevät palveluihimme mahdollisimman oikea-aikaisesti ja noudatamme palvelun käynnistämisessä sosiaalihuoltolain mukaisia määräyksiä.
6. Arvioimme ja kehitämme toimintaamme ja palveluitamme säännöllisesti. Asiakaspalaute on tärkeä osa toimintamme kehittämistä.

Kasvatus- ja perheneuvonnan työntekijöillä on vahvaa kasvatus- ja perheneuvonta palvelujen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittäväällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla kasvatus- ja perheneuvonnan tiimeissä, henkilökuntakokouksissa ja kehittämistapaamisissa sekä tarvittavalla täydennyskoulutuksella ja työnohjauksella.

Laadukkaaseen työskentelyyn kuuluu luottamuksellinen ja arvostava kohtaaminen, mikä luo pohjan toimivan ja aktiivisen dialogisen suhteen rakentamiselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Työskentely perustuu asiakkaan tiedossa olevaan työskentelyprosessiin, yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja yhdessä valittuihin keinoihin, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Työskentelyssä huomioidaan kaikki siihen osallistuvat tasa-arvoisina toimijoina, ja siinä huomioidaan tarvittaessa myös eri perheenjäsenten mahdollisuudet yksilölliseen kuulemiseen ja kohtaamiseen. Lapsen asioissa työskentelyssä pyritään vaikuttamaan siihen, että lapsen yksilöllisen kehityksen tuen tarpeet tulevat tiedostetuksi ja aikuiset osaavat vastata niihin riittävin (tuki)toimin. Työntekijä osaa käyttää ja soveltaa ammatillisia tietojaan ja taitojaan vaihtuvissa asiakastilanteissa, hänellä on työnsä tukena moniammatillinen tiimi sekä käytettävänäään tarkoituksenmukaiset aikaresurssit ja asianmukaiset välineet. Asiakastyötä tehdään pääasiassa moniammatillisena työparityönä. Työntekijä tuntee palveluverkoston ja osaa tarvittaessa koota asiakkaan ympärille monialaisen ”minun tiimini”

tarkoituksenmukaisten palveluiden varmistamiseksi. Työskentely kyetään aloittamaan oikea-aikaisesti, ilman aiheetonta viivytystä.

#### *Laatuelementit:*

1. Oikea-aikaisuus
2. Vapaaehtoisuus
3. Molemminpuolinen sitoutuminen työskentelyyn
4. Moniammatillisuus, työparius
5. Riittävä ammatillinen ymmärrys lapsen kehityksestä ja lapsen edusta
6. Arvostava kohtaaminen, luottamuksellisuus
7. Asiakkaalla on mahdollisuus valita työskentelyn toteuttamisen tapa (lähitapaaminen / etäyhteyksien käyttö)

Seuraamme palveluidemme laatua asiakasmäärien lisäksi asiakasaikojen jonotusajan pituudella. Lisäksi seuraamme asiakaspalautteen, asiakaskyselyiden, muistutusten sekä kanteluiden määrää ja sisältöä. Henkilöstön ammattitaitoa ja hyvinvointia seuraamme rekrytointitietojen, lisä- ja täydennyskoulutuksen, työnohjausten määrän ja laadun toteutumisella, Fiilis-mittarin ja Pirhan työhyvinvointia koskevista kyselyistä saatavan tiedon avulla.

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

Lasten, nuorten ja perheiden palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtavat psykologit.

### **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)*

#### *Asiakkaan osallisuus*

Laadukkaaseen työskentelyyn kuuluu luottamuksellinen ja arvostava kohtaaminen, mikä luo pohjan toimivan ja aktiivisen dialogisen suhteen rakentamiselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Työskentely perustuu asiakkaan tiedossa olevaan työskentelyprosessiin, yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja



yhdessä valittuihin keinoihin, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Työskentelyssä huomioidaan kaikki siihen osallistuvat tasa-arvoisina toimijoina, ja siinä huomioidaan tarvittaessa myös eri perheenjäsenten mahdollisuudet yksilölliseen kuulemiseen ja kohtaamiseen. Lapsen asioissa työskentelyssä pyritään vaikuttamaan siihen, että lapsen yksilöllisen kehityksen tuen tarpeet tulevat tiedostetuksi ja aikuiset osaavat vastata niihin riittävin (tuki)toimin. Tavoitteellinen työskentely edellyttää myös asiakkaalta itseltään aktiivisuutta ja sitoutumista työskentelyyn.

Asiakkaiden antama palaute otetaan huomioon palvelua kehitettäessä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Sähköinen palautelomake on nettisivuilla [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi).

Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten, kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

#### *Asiakkaan itsemääräämisoikeus*

Asiakkaat osallistuvat aina työskentelyssä oman asiansa suunnitteluun ja palvelun toteuttamiseen.

#### *Asiointi ja kohtelu*

Pyrimme siihen, että palvelun kaikissa vaiheissa asiakas saa riittävästi tietoa palveluistamme, ja siten varmistamaan, että pystymme vastaamaan asiakkaiden palveluodotuksiin. Kehitämme jatkuvasti palveluun ohjautumista ja toimintatapoja, jotka varmistavat, että pääsy asioimaan on mahdollisimman oikea-aikaista, ja asiointi vastaa sisällöltään perheen yksilöllisiin tarpeisiin.

Henkilöstö käy jatkuvaa keskustelua asiakaspalvelusta ja asiallisesta kohtelusta. Palveluita, palvelupolkuja ja toimintatapoja kehitetään niin, että ne ovat Pirhan strategian mukaisia ja noudattavat hyviä palveluperiaatteita. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Esihenkilö selvittää tilanteen yksikön ja tai asianosaisen työntekijän kanssa sekä ohjaa ja varmistaa, että tarpeenmukaiset toimenpiteet toteutuvat.

Noudatamme Pirhan ohjeistusta asiakaspalautteesta:

- Kerro palaute työntekijöille siinä yksikössä, jossa sinä tai läheisesti olette asioineet
- Täytä palautelomake palvelupaikoissamme tai sähköisesti
- Vastaa kohdennettuihin kyselyihin, jos sinua pyydetään vastaamaan

Kaikki palautteet käsitellään ja niihin, joissa on tiedossa asiakkaan yhteystiedot, annetaan kirjallinen vastaus.

**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](mailto: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](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

**3.4 Muistutusten käsittely**

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan / potilaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas / potilas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai

toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Palvelun perustuessa palveluseteliin muistutus tehdään kasvatus- ja perheneuvontapalveluun, joka on järjestämisvastuussa oleva viranomaiselle.

Palvelupäällikkö laatii vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, noin kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta. Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen varsinaisen kirjallisen vastineen laatimista.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

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

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheiden palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta perhepalveluiden toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheitten palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi)
- kasvatus- ja perheneuvontapalveluita koskeva muistutus: palvelupäällikkö Ulla-Riitta Mutikainen (ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi)

### 3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluissa työskentelee 55 ammattilaista eri tehtävissä. Tehtävanimikkeitä ovat psykologi, sosiaalityöntekijä (perheneuvoja) ja toimistosihteeri. Lähiesihenkilöinä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät, johtavat psykologit ja vastuuyksikön esihenkilönä palvelupäällikkö

Esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Jokaisen lapsen kanssa työskentelevän työntekijän on esitettävä selvitys rikostaustasta ennen työsuhteen alkamista.

Palveluyksikössä ei käytetä vuokrattua työvoimaa. Yksikössä voidaan käyttää sijaisia vakituisen henkilöstön pitkäaikaisten poissaolojen aikana. Kasvatus- ja perheneuvonnassa on psykologian ja sosiaalityön opiskeluiden loppuvaiheen harjoittelijoita, joille järjestetään perehdytys, jotka toimivat kasvatus- ja perheneuvonnan työntekijän ohjauksessa.

Yksikön ammatillista osaamisen varmistamista varten on laadittu erillinen perehdyttämissuunnitelma eri ammattitehtäville. Työnantaja varaa vuosittaiseen talousarvioon määrärahan henkilöstön täydennys- ja lisäkoulutusta varten, mikä perustuu koulutussuunnitelmaan. Kaikki työntekijät käyvät läpi tietoturvaan ja kirjaamiseen liittyvät koulutukset työsuhteen alkaessa. Osa koulutuksista, esimerkiksi tietosuojaan kuuluva koulutus, toistetaan määräajoin. Pirkanmaan hyvinvointialueen Pirha-akatemia tuottaa erilaisia koulutuksia henkilöstön tarpeisiin. Henkilöstöllä on oikeus säännölliseen työnohjaukseen.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen sisältyy perehdyttämisohjelmaan. Suunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstön kokouksissa ja voimassa oleva versio on tallennettuna henkilöstön omalle Teams-kanavalle.

### **3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta**

Palveluyksikön henkilöstömitoituksesta ei ole säädetty erityislainsäädännössä. Yksikössä seurataan säännöllisesti asiakasmääriä, asiakkaiden palveluun pääsyä, asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta, minkä perusteella tehdään arviota henkilöstön riittävydestä suhteessa palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään.

Henkilöstön riittävydestä, saatavuudesta ja poikkeamista raportoidaan osavuosikatsauksissa sekä hyvinvointialueen ylimmälle johdolle että poliittiseen päätöksentekoon. Henkilöstön riittävään määrään pyritään reagoimaan ennakoivasti niin, että mahdollisista muutoksista voidaan tehdä tarvittavat päätökset vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä. Lisäksi henkilöstöä on siirretty koko- tai osa-aikaisesti eri yksiköiden välillä palveluiden tarpeen kattamiseksi.

### 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)

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.

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

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

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa 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 ja työnohjausta muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden, kuten koulun ja varhaiskasvatuksen kanssa.

Tiedonkulkua viranomaisten välillä edistetään muun muassa siten, että kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden henkilöstöllä on lain mukaiset käyttöoikeudet hyvinvointialueen omaan asiakastietojärjestelmään.

### 3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Kasvatus- ja perheneuvontapalvelulla on käytössä Pirkanmaalla useita toimitiloja. Työntekijöiden lukumäärältä suurin toimipiste sijaitsee Tampereella Tipotiellä, missä toimii myös useita muita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita.

Kasvatus- ja perheneuvontaa tarjotaan seuraavissa toimipisteissä; Akaa, Valkeakoski, Tampere, Pirkkala, Orivesi, Virrat, Ruovesi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Parkano, Nokia, Ylöjärvi, Sastamala, Kangasala, Lempäälä.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Työntekijöillä on käytettävissä joko omat tai toisen työntekijän kanssa jaetut toimistohuoneet sekä muiden toimijoiden kanssa jaettuja yhteiskäyttöhuoneita. Asiakkaat otetaan vastaan asiakastyöhön tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Käytössä olevat toimitilat ovat tekniseltä ratkaisultaan erilaisia. Eri toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa ja erilaisia hälytinturvallisuusjärjestelmiä ja vartiointipalvelua käytössä. Tiloissa on palohälyttimet. Palotarkastukset säännöllisesti toteutetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Riskienhallinta sisältää myös tiloihin liittyvän riskiarvion.

Pirkanmaan hyvinvointialueen kiinteistö- ja ympäristöturvallisuuden yhteyshenkilö on sairaalainsinööri Esa Särkimäki, puhelin 65356. Tilapalveluiden vikailmoitukset tehdään sähköisinä palvelupyynnöinä.

### 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

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

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan 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: [Lääkintäteknikka – 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.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittika
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (pdf, ei saavutettava)
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset
- Tietosuojaa koskeva vaikutustentarviointi
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
- Tietoturva-arviointi
- Käyttövaltuusperiaatteet
- Salassapito- ja vaitiolositoumus

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle.

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.



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

### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Marko Immonen [tietoturavastaava@pirha.fi](mailto:tietoturavastaava@pirha.fi)

Katri Rajala, [tietosuojavastaava@pirha.fi](mailto:tietosuojavastaava@pirha.fi) , sote-palvelut

## 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 suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkehoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä 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. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Ei koske kasvatus- ja perheneuvontapalveluita.

### 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.

Lisätietoja: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](https://www.intra.pirha.fi)

### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä infektioiden torjunnan ohjeita.

### 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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös

tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (pdf, ei saavutettava)
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

- Lokivalvonta ja lokiselvitykset
- Tietosuojaa koskeva vaikutustenarviointi
- Henkilötietojen tietoturvaloukkaus
- Tietoturva-arviointi
- Käyttövaltuusperiaatteet
- Salassapito- ja vaitiolositoumus

Työntekijät perehdytetään tietosuojaohjeistuksiin ja tietosuojasta huolehditaan ohjeiden lisäksi salassapitositoumuksin. Jokainen työntekijä työssä aloittaessaan hyväksyy vaitiolo- ja salassapitosopimuksen sekä sitoutuu toimimaan huolellisesti asiakastietojen käsittelyssä. Kaikista poikkeamista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle.

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.

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 luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

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.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa työntekijöillä on käytössä useita eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Tulevaisuudessa kaikki hyvinvointialueen sosiaalihuollon toimijat kirjaavat yhteiseen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Aiemmin käytössä olleiden

asiakastietojärjestelmien käyttö jatkuu vain katseluoikeuksin. Kaikki työntekijät käyvät ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvät pakolliset koulutukset. Esihenkilö varmistaa, että kaikki ovat suorittaneet vaadittavat koulutukset.

Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö.

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan <https://www.pirha.fi/tietoa-meista/tietosuoja> kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

### 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](http://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.

Asiakkaat voivat osallistua yksikön omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseen antamalla palautetta yksikön toiminnasta sekä osallistumalla lasten, nuorten ja perheitten palvelulinjalla järjestettäviin asiakaskyselyihin, haastatteluihin ja kokemusasiantuntijatoimintaan.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden henkilöstö osallistuu omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseen monin tavoin, minkä lisäksi henkilöstöä kannustetaan antamaan suoraa palautetta esihenkilöille välittömästi havaittuaan poikkeamia yksikön toiminnassa. Yksiköllä on käytössä henkilöstön sisäinen Teams-kanava, jonne henkilöstö voi tietoturvallisesti viedä palautetta, kehittämisideoita ja aloitteita. Kanavalle viedyt asiat käsitellään yhteisesti henkilöstön säännöllisissä palavereissa. Yksikössä järjestetään kehittämisspäivä kaksi kertaa vuodessa. Kehittämisspäivässä käsitellään sekä ajankohtaisia että henkilöstön esiin nostamia aiheita. Henkilökuntakokouksissa käsitellään niin substanssiin kuin muihinkin työn tekemiseen liittyviä kysymyksiä. Eri aihepiirien ympärille kootaan tarvittaessa edustuksellisia kehittämisryhmiä. Lisäksi yksiköissä on viikoittaiset tiimipalaverit, joissa esihenkilöt vierailevat säännöllisesti. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa järjestetään psykologeille ja sosiaalityöntekijöille omia ammattiryhmätapaamisia, joissa käsitellään ammatillisia erityiskysymyksiä.

## 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)*

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.

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

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 vastuualueellaan 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.

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

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

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta asiakastyötä varten (esim. aggressiivinen asiakas/omainen, hygienia, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- työhuoneiden kalusteiden sijoittelussa huomioidaan turvapistuminen, eikä työhuoneissa pidetä esillä tarpeettomasti irtoesineitä, jotka voivat väärin käytettyinä aiheuttaa vaaratilanteita
- asiakasvastaanottotiloissa on hälytysnapit tai tietokoneeseen asennettu hälytysjärjestelmä
- vartijapalveluita käytetään ennakoiden ja tarvittaessa
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

### *Riskienhallinnan työnjako*

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

### *Riskienhallinnan menettelytavat*

Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan menettelytavat eivät ole toiminnasta erillisiä prosesseja tai toimenpidekokonaisuuksia, vaan osa kaikkia toimintoja. Yhteistä on, että periaatteita noudatetaan, prosessit kuvataan, päätökset perustellaan ja dokumentoidaan sekä johdetaan luotettavalla tiedolla ja riskit arvioiden.

Pirkanmaan hyvinvointialueen 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 antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut.

Ennakoiminen ja ennaltaehkäisy on työssä hyvin tärkeää. Työssä tulee arvioida jatkuvasti perustehtävän ja toimintatapojen eettisyyttä ja asenteita kaikkien asiakastyöhön osallistuvien kesken.

Riittävä henkilöstöresursointi sekä erilaiset turvallisuuteen liittyvät käytännöt ja toimenpiteet ovat tärkeitä, sillä ne lisäävät sekä asiakkaiden että henkilökunnan turvallisuuden tunnetta. Tämä on tärkeää varsinkin haastavasti käyttäytyvien asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä.

Henkisen ja fyysisen väkivallan osalta jokainen tilanteessa ollut määrittelee itse omaan kokemukseensa perustuen, tekeekö tapahtumasta ilmoituksen. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, jonka esihenkilöt ja henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä on työn laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työntekijätiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

#### *Riskien raportoinnin järjestelmät*

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. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite.

#### *Ilmoitusvelvollisuus*

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalla on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta tai muusta lainvastaisuudesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.



Ilmoituksen tehneeseen 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.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta olevasta henkilöstä voidaan tehdä [www.pirha.fi](http://www.pirha.fi) -sivujen sähköisen järjestelmän kautta <https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille>. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa 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. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä lastensuojeluilmoituksen sähköinen lomake Lastensuojeluilmoitus - 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 osallistamalla 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)

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.

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

Palveluyksikön tulee kuvata, miten edellä mainitut tehtävät toteutetaan, ja määritellä tavoiteajat ilmoitusten käsittelylle (aloituksesta loppuun saattamiseen) sekä yhteiselle käsittelylle henkilöstön kanssa (esimerkiksi osastokokoukset). Kuvauksen tulee sisältää, miten vakavaan tapahtumaan osallisille työntekijöille järjestetään tarvittaessa tukea (jälkipuinti, Second Victim -menettely) ja miten asiakkaalle, potilaalle tai läheisille viestitään tapahtuneesta.

Asiakkaan tai potilaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa (ohje valmisteilla).

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun (valmisteilla).

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

#### *Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen*

Vaaratapahtumien käsittelijöinä toimivat esihenkilöt, joiden tulee viipymättä käsitellä ilmoitetut tapahtumat, ryhtyä asianmukaisiin korjaaviin toimiin sekä antaa henkilöstölle säännöllisesti palautetta ilmoitusten sisällöstä sekä toteutetuista tai suunnitelluista parannuksista. Esihenkilöt voivat siirtää vaaratapahtuman turvallisuusvastaavan käsiteltäväksi ja ratkaistavaksi.

Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvatusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille. Tarkemmat tiedot eri roolien tehtävistä ja vastuista löydät työsuojelun intrasivuilta: ”Työsuojelu kuuluu kaikille”.

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista.

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten laatimisessa ja käsittelyssä toimitaan HaiPro -ohjelman ilmoittajan ja ilmoituksen käsittelijän ohjeiden mukaisesti. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä on tapahtunut ja millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Työntekijöitä perehdytetään HaiPron käyttöön riittävällä tavalla. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa ilmoitustasoina ovat esihenkilöt; johtavat sosiaalityöntekijät, johtavat psykologit ja palvelupäällikkö, joka vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi.

Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään palvelulinjan johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa. Ilmoitusten käsittelypaikkoina toimivat vastuualueen esihenkilöt ja kuukausittaiset henkilöstötilaisuudet, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai työtoverin toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan työnantajan ohjeen mukaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan annetun toimintaohjeen mukaisesti. Ohje sisältää vakavan työtapaturman toimintaprosessin kuvauksen.

### **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa ja näitä seurataan säännöllisesti. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain vastuualueen kokouksissa sekä laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään ja raportoidaan kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden esihenkilötapaamisissa ja palvelulinjan 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 sekä osaamisen varmistamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla ja koulutuksilla, kutsutaan myös tarvittavia asiantuntijoita henkilökuntakokouksiin. Lisäksi seurataan hyvinvointitasoista informaatiota intrassa.

#### **4.4 Ostopalvelut ja alihankinta**

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sääntökirja, jolla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä jatkuvasti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveystalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Tämän sääntökirjan ulkopuoliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.

#### **4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta**

Lasten, nuorten ja perheitten palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtavat psykologit.

## **5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

### **5.1 Toimeenpano**

Lasten, nuorten ja perheitten palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtavat psykologit.

### **5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**

Omavalvontasuunnitelmia seurataan vuosittain toimialuetasoisesti laajennetun johtoryhmän kokouksissa tammikuussa ja sen jälkeen yksikkökohtaisesti.

#### *Omavalvontasuunnitelman julkisuus*

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 ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyi.

#### *Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta*

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

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

#### *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.

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai

kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalla vastuualuejohtaja tai tämän puuttuessa palvelulinjajohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b>
Tampere 31.8.2024
<b>Palveluyksikön vastuhenkilö</b>
Palvelupäällikkö Ulla-Riitta Mutikainen
<b>Palvelulinjajohtaja</b>
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



Seuraa meitä somessa.