

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Kuusikon perhetukikeskus
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.....	2
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	3
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	3
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	5
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	5
3.4	Muistutusten käsittely.....	8
3.5	Henkilöstö.....	10
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.....	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.....	21
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	22
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	23
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	23
5.1	Toimeenpano.....	23
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	24
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	25

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>Kuusikon perhetukikeskus</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Lääkärinkallionkatu 6, 33520 Tampere Avohuollon osasto, <u>TRE.kuusikkoavohuollonosasto@pirha.fi</u>, 040 590 1783 Päivystysosasto, <u>TRE.kuusikkopäivystysosasto@pirha.fi</u>, 041 731 3243 Kuntoutusosasto, <u>TRE.kuusikkokuntoutusosasto@pirha.fi</u>, 040 129 5988</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Lastensuojelun sijaishuoltoa 12–17-vuotiaille lapsille. Avohuollon osastolla 7 asiakaspaikkaa. Päivystysosastolla 7 asiakaspaikkaa. Kuntoutusosastolla 5 asiakaspaikkaa.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kuusikon perhetukikeskuksessa tuotetaan laadukasta, suunnitelmallista ja tavoitteellista sijaishuoltoa, kasvatusta ja ohjausta 12–17-vuotiaille sijoitetuille lapsille.

Avohuollon osasto antaa avohuollollista tukea 12–17-vuotiaille lapsille ja heidän perheilleen tilanteissa, joissa päivämuotoinen ja muu kodin kanssa tehtävä työ on osoittautunut riittämättömäksi. Avohuollon osastolle lapsi ohjautuu avohuollon sijoituksen päätöksellä, jonka tekee sosiaalityöntekijä.

Päivystysosastolla arvioidaan ja tuetaan lyhytaikaisesti sijoitettujen lasten ja heidän perheidensä tilannetta. Osastohoidon tarkoituksena on kriisi- ja arviointityö sekä jatkosuunnitelmien tekeminen yhdessä moniammatillisen verkoston, lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Kuntoutusosastolla huostaanotetuille lapsille tarjotaan pitkäkestoista arkea tukevaa kuntouttavaa osastohoitoa. Tavoitteena on lapsen oman elämänhallinnan vahvistaminen ja valmistautuminen sijaishuollon jälkeiseen elämään.

Työn peruslähtökohtia Kuusikon perhetukikeskuksessa ovat selkeä arki, suunnitelmallisuus, hoitotiimi- tai omaohjaajatyöskentely sekä yksilö- ja perhetyö. Lasten ja perheiden kanssa työskennellään asiakassuunnitelman mukaisesti. Kuusikon perhetukikeskuksen toimintaperiaatteet ovat lapsi- ja perhelähtöinen ajattelutapa, hyvinvointia ja terveyttä edistävä työskentely, ihmistä arvostava ja kunnioittava kohtaaminen sekä aito läsnäolo, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, lasten ja perheiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja ammattitaitoinen henkilöstö. Kuusikon perhetukikeskuksen arvoja ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Asiakkaat ja omaiset voivat osallistua ja vaikuttaa omavalvontasuunnitelmaan antamalla palautetta, jota vastaanotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ja päivittämisestä vastaa ensisijaisesti perhetukikeskuksen johtaja Vesa Jurvanen, p. 041 731 3250, vesa.jurvanen@pirha.fi

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

Omaevalvontasuunnitelma tarkastetaan ja päivitetään vähintään vuosittain. Mikäli toiminnassa tapahtuu oleellisia muutoksia, omaevalvontasuunnitelma päivitetään muutosten aiheuttaman tarpeen laajuudessa.

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

Kuusikon perhetukikeskuksen omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa perhetukikeskuksen johtaja. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään 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)

Lastensuojelun sijaishuolto toteutetaan määrällisesti riittävin henkilöstöresurssein.

Henkilöstökokonaisuuden hallinnassa kiinnitetään huomiota siihen, että laaja moniammatillisuus toteutuu myös Kuusikon perhetukikeskuksen osastojen sisällä. Henkilökunnassa on sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisia sekä muuta henkilökuntaa, joiden katsotaan soveltuvasti täydentävän työryhmän kokonaisuutta.

Kaikessa toiminnassa huomioidaan sekä yksittäisen lapsen etu että laitoksen asiakaslasten yleinen etu. Lasten hyvinvointia seurataan 3X10D Lastensuojelu -mittarilla, joka on kehitetty ensisijaisesti lastensuojelun sijais- ja jälkihuollossa olevien lasten ja nuorten hyvinvoinnin ja osallisuuden seuraamiseen ja arviointiin.

Kuusikon perhetukikeskuksen johtaja Vesa Jurvanen, sekä osastojen vastaavat ohjaajat käsittelevät säännöllisesti palvelun laatuun liittyviä havaintoja sekä keskinäisessä esihenkilötiimissä, koko talon yhteisissä kokouksissa, että osastokohtaisissa osastokokouksissa. Mahdollisiin epäkohtiin, puutteisiin ja kehittämiskohtiin kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Asiakkailla ja työntekijöillä on mahdollisuus antaa palvelusta palautetta sekä suoraan osastojen hoito- ja kasvatushenkilöstölle, vastaaville ohjaajille, johtajalle tai sijaishuollon vastuualueen johtajalle sekä sähköisesti nimellä tai anonyyminä.

Tämän omavalvontasuunnitelman liitteenä on osastoilla asiakkaiden kanssa laadittu ja päivitetty lastensuojelulain 61 b § mukainen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sisältää tiedot:

- toimenpiteistä lasten ikätasoisien itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, tukemiseksi ja ylläpitämiseksi
- hyvästä hoidosta, kasvatuksesta sekä lapsen ikään ja kehitystasoon nähden tarpeellisesta valvonnasta ja huolenpidosta, joiden avulla sijaishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä
- siitä, miten kyseiset rajoitukset toteutetaan ja missä tilanteissa niitä voidaan käyttää;
- siitä, miten rajoitusten käytön yhteydessä huolehditaan kaikkien yksikössä olevien lasten turvallisuudesta;
- siitä, miten palvelujen tai hoidon toteuttamiseen osallistuvien henkilöiden ja muiden toimintayksikössä työskentelevien tai oleskelevien turvallisuudesta huolehditaan rajoitusten käytön yhteydessä ja muissa tilanteissa, joissa heihin saattaa kohdistua väkivallan uhkaa
- yleisistä toimintatavoista rajoitusten käytön jälkeen
- siitä, kuinka lapsille kerrotaan heidän muutoksenhaku- ja kantelumahdollisuuksistaan.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Kuusikon perhetukikeskuksen vastuuhenkilönä toimii perhetukikeskuksen johtaja. Johtaja vastaa myös yksikön omavalvonnasta. Johtaja seuraa asiakastyötä ja puuttuu mahdollisiin epäkohtiin. Johtajan vastuulla on tasa-arvoiset ja asiakasta kunnioittavat toimintatavat, jotka edistävät asiakaslasten hyvinvointia ja sijoituksen tarkoitusta.

Perhetukikeskusten kokonaisuuden hallinnasta ja perhetukikeskusten yhteisistä linjauksista sekä kehittämisen suunnasta vastaa Lastensuojelun sijaishuollon palvelujohtaja. Toiminnan johtamisessa tukena on palvelujohtajan johdolla sijaishuollon johtamistiimi. Johtamistiimi koostuu viiden perhetukikeskuksen ja yhden perheryhmäkodin johtajista, lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksen palvelupäälliköstä ja kiireellisen palveluohjauksen vastaavasta ohjaajasta sekä sihteerinä toimivasta sijaishuollon vastuualueen toimistosihteeristä. Johtamistiimi tuottaa asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.

Lapsen edun mukaisen sijaishuoltoapaikan etsinnästä vastaa Lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksen työntekijät. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa sijaishuoltoapaikan valinnasta ja päättää, mihin lapsi sijoitetaan.

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)

Asiakassuunnitelma

Kuusikon perhetukikeskukseen sijoitetun lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa laaditaan asiakassuunnitelma, jossa sovitaan osastolla tapahtuvan työskentelyn tavoitteet ja muut työskentelyn kannalta olennaiset asiat. Asiakassuunnitelmaneuvottelussa sovitaan lapsen ja perheen jatkosuunnitelmista ja tuetaan lasta ja perhettä ottamaan palveluita vastaan. Neuvottelussa myös kerrataan ja/tai kerrotaan asiakkaille heitä koskevista päätöksistä ja niiden mahdollisista vaikutuksista lapsen ja perheen etuisuuksiin. Mikäli lapsi ei osallistu omaan asiakassuunnitelmaneuvotteluunsa, selvitetään etukäteen lapsen näkemykset, jotka osaston työntekijä välittää neuvottelussa. Asiakassuunnitelmasta vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma lastensuojelun sijaishuollossa

Kuusikon perhetukikeskuksessa lapsen asiakassuunnitelmaa täydennetään lapsen kanssa yhdessä tehtävällä hoito- ja kasvatussuunnitelmalla. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa varten pyritään kuulemaan myös lapsen huoltajia. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Hoito- ja kasvatussuunnitelma toimitetaan tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Kuusikon perhetukikeskuksessa sijoitettuna olevan lapsen itsemääräämisoikeuden sekä osallistumisen mahdollistamista kunnioitetaan ja ne pyritään ottamaan päätöksiä tehdessä (esim. lasten kokous ja muut osastoilla järjestettävät tapahtumat, osastoilla tapahtuvat muutokset ym.) huomioon niin hyvin kuin se lapsen ikään ja tilanteeseen nähden on mahdollista.

Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja asiakasta kunnioittavalla työotteella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Lapsen ja perheen kanssa sovitaan yhteydenpidosta lapsen ja perheen verkoston kanssa. Lapsen huoneeseen ei mennä koputtamatta. Lapsen itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen varmistetaan siten, että lapselle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sijoituksensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lasten on mahdollista säilyttää rahojaan ym. arvoesineitä osaston toimistossa omassa lokerossaan lukollisessa kaapissa.

Jokainen lapsi ja perhe kohdataan Kuusikon perhetukikeskuksessa arvostavasti ja yksilöllisesti heidän tarpeidensa mukaisesti. Kuusikon perhetukikeskuksen toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat työskentelyä ja toimintaa rajoitustoimenpiteiden tarvetta vähentävään suuntaan. Henkilökunnan MAPA-koulutus, joka sisältää mm. ennaltaehkäiseviä ja vuorovaikutuksellisia menetelmiä vaikeissa asiakastilanteissa, ohjaa ja tukee henkilöstöä rajoitustoimenpiteiden tarvetta vähentäviin toimintatapoihin ja -malleihin.

Kuusikon perhetukikeskuksen päivystys- ja kuntoutusosastoilla käytetään lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä tarvittaessa lain määrittelemien tavoin. Avohuollon osastolla lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ei käytetä. Henkilökunnalle on erillinen rajoitustoimenpideohjeistus, joka käydään läpi perehdytyksessä sekä ohjeistus on luettavissa henkilöstön perehdytyskansiossa. Kuusikon perhetukikeskuksen johtaja on tehnyt kirjallisen delegointipäätöksen osaston työntekijöille,

jonka mukaan johtaja delegoi rajoituspäätösten teon osaston työntekijöiden tehtäväksi. Rajoitustoimenpiteistä voi lukea lisää osastojen hyvää kohtelua koskevista suunnitelmista, jotka ovat omavalvontasuunnitelman liitteenä. Kuusikon perhetukikeskuksessa lasten kanssa käydään keskustelua ennakoiden ja tehdään tarvittaessa tuki- ja turvallisuussuunnitelma, jossa lapsen kanssa yhdessä pohditaan toimintamalleja akuuteissa tilanteissa kriisitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Ihmisten arvostava ja asiallinen kohtaaminen on Kuusikon perhetukikeskuksen toimintaa ohjaava perusarvo. Mikäli toiminnassa havaitaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi.

Lapsen ja/tai omaisten ja/tai läheisten kanssa järjestään tarpeenmukaisella kokoonpanolla mahdollisimman pian ilman turhaa viivettä tilaisuus, jossa koettu epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään ja sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden osallisuus huomioidaan toiminnassa ja päätöksenteossa. Osastoilla on säännölliset kokoukset, joissa asiakkailta on mahdollisuus ilmaista ajatuksiaan osaston toimintaan liittyvistä asioista. Lapsilla on reaaliaikaisen palautteenannon mahdollisuus.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen antaminen on jatkuvasti mahdollista ympärivuorokautisesti toimivassa palvelussa. Palautteet käsitellään osastokokouksissa ja toimintaa suunnataan lasten tarpeisiin räätälöidysti.

Asiakaspalautetta otetaan vastaan jatkuvasti ja asiakaspalautekysely pyydetään täyttämään heti sijoituksen päätyttyä.

Asiakkailta saadun palautteen perusteella toimintaa arvioidaan ja kehitetään toiminnan laatua, vaikuttavuutta ja asiakkaiden tarpeita huomioiden.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivien henkilöiden on ilmoitettava viipymättä yksikön johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. (SHL 48-49§)

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 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 \(pirha.fi\)](http://www.pirha.fi)

Kuusikon perhetukikeskusta koskevat muistutukset ja kantelut ohjautuvat perhetukikeskuksen johtajalle kirjaamon kautta. Muistutusten ja kanteluiden käsittelyssä ja vastuuttamisessa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä periaatteita.

Muistutukset

Pirkanmaan hyvinvointialueen lomakkeet sekä linkki sähköiseen asiointiin ovat löydettävissä sosiaaliasiavastaavan sivuilta.

Palvelulinjajohtaja (Titta Pelttari) vastaa, jos muistutus koskee useampaa vastuualuetta. Vastuualuejohtaja vastaa oman vastuualueensa osalta. Kuusikon perhetukikeskuksen osalta muistutuksiin vastaa perhetukikeskuksen johtaja ja vastuualuejohtaja. Yksikön johtaja valmistelee omaa yksikköään koskevan vastauksen ja lähettää asiakirjat vastuualuejohtajalle ja toimistosihteerille.

Kantelut

Asiakas voi tehdä valvontaviranomaiselle kantelun kokemistaan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen epäkohdista tai lainvastaisesta menettelystä.

Kantelun voi tehdä vain yhdelle viranomaiselle samaa asiaa koskien. Kanteluviranomaiset eivät pääsääntöisesti tutki kanteluita, jotka koskevat kahta vuotta vanhempia asioita.

Suomessa toimivia valvontaviranomaisia ovat:

- Aluehallintovirasto - <http://www.avi.fi/>
- Valvira - <http://www.valvira.fi/>
- Eduskunnan oikeusasiamies - <http://www.oikeusasiamies.fi/>

Hyvinvointialueen vastaava sosiaalihuollon johtaja vastaa kanteluihin, jotka koskevat useampaa palvelulinjaa sekä sellaisiin kanteluihin, joissa edellytetään vastaavan sosiaalihuollon johtajan lausuntoa, vaikka kantelu koskisi sisällöllisesti yhtä palvelulinjaa.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden palvelulinjan osalta sosiaalihuoltoa koskeviin kanteluihin vastaavat palvelulinjajohtaja ja vastuualuejohtajat.

Kuusikon perhetukikeskuksen osalta yksikön johtaja valmistelee omaa yksikköään koskevan vastauksen ja lähettää asiakirjat vastuualuejohtajalle ja toimistosihteerille.

3.5 Henkilöstö

Kuusikon perhetukikeskuksen osastojen henkilöstömäärä ja –rakenne:

Avohuollon osasto: 6 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, vastaava ohjaaja

Päivystysosasto: 7 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, vastaava ohjaaja

Kuntoutusosasto: 8 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, psykologi, vastaava ohjaaja

Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lastensuojeluyksikön toimintaa määritteleviä lakeja esimerkiksi henkilöstörakenteen ja koulutuksen osalta. Työntekijöiden ammattioikeudet, koulutus, työkokemus ja kielitaito varmistetaan rekrytointien yhteydessä. Rikosrekisteriote pyydetään aina, kun työntekijä valitaan toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaistuksiin. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa. Uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään voimassa olevan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti.

Kuusikon perhetukikeskuksen vakituinen henkilöstö käy MAPA Perusteet ja Vaativat asiakastilanteet -koulutuksen. Henkilöstölle järjestetään lisäksi EA-koulutusta sekä lastensuojelun ja lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden lakikoulutusta. Työntekijät voivat myös esittää koulutustoiveita kehityskeskusteluissa. Lisäksi lähiesihenkilöt tiedottavat tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää yksikön johtaja huomioiden koko yksikön osaamistarpeet ja budjetin.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Päivittäistoimintaan liittyviä henkilöstötarpeita tarkastellaan jatkuvasti ja henkilöstöltä edellytetään koko yksikön toiminnan osalta tarvittavaa joustavuutta muuttuvissa tilanteissa ja tarpeissa. Päivittäisen työn hyvällä organisoinnilla varmistetaan myös se, että työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakastyöhön. Sijaisia käytetään, mikäli asiakkaiden riittävän hyvä hoito ja työturvallisuus sitä edellyttävät. Kuusikon perhetukikeskuksessa sijaisten hankinnasta vastaavat pääasiassa osastojen vastaavat ohjaajat. Osastoilla sijaisena voi toimia valmistuneiden sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten lisäksi myös

sosiaali- tai terveydenhuoltoalaa vielä opiskeleva henkilö tai riittävän työkokemuksen alalta omaava henkilö, jolla on jokin muu alaa tukeva koulutus. Sijaisena toimivan työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan ohjeiden mukaisesti.

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.

Terveydenhuoltolaissa 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 Terveydenhuoltolaki 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](https://intra.pirha.fi)

Asiakkuuden alkaessa Kuusikon perhetukikeskuksessa järjestetään lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta asiakassuunnitelmanneuvottelu, jossa käydään läpi lapsen palvelu- ja tukitahot. Lapsen asuessa perhetukikeskuksessa, pääosin hoitotiimi tai omaohjaajat sekä vastaava ohjaaja ylläpitävät kontaktia näihin palveluihin. Mikäli lapsen asuessa Kuusikon perhetukikeskuksessa syntyy tarve johonkin uuteen palveluun, tähän palveluun ollaan yhteydessä ja pyritään aloittamaan ko. palvelu yhteisesti neuvotellen.

Lapsen terveyttä ja kokonaisvaltaista hyvinvointia pyritään ylläpitämään kaikilla osa-alueilla. Tätä tavoitellaan yhteistyöllä verkoston kanssa. Verkostoa voi olla esim. terveydenhuoltopalvelut,

psykiatria, suun terveydenhuolto, koulu/opiskelu, mahdolliset tukihenkilöt ja muut kontaktit sekä läheisverkosto. Esimerkiksi suun terveys on tärkeä osa lapsen kokonaisterveyttä ja hampaista huolehtiminen on osa lapsen hyvää hoitoa ja kasvatusta. Kuusikon perhetukikeskuksessa lapsia ohjataan suun terveyden hoitoon mm. ohjaamalla suun terveyttä tukeviin ruokailutottumuksiin sekä kannustamalla riittävään ja säännölliseen hampaiden pesuun. Jokaisessa asuinyksikössä lasten huoneista löytyvä huonekansio sisältää suun terveydenhoidon ohjeen.

Lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on tiedonsaantioikeus eri palveluista koskien asiakaslapsen asiaa. Tarvittaessa sosiaalityöntekijältä pyydetään näitä tietoja niiltä osin kuin se on lapsen sijaishuollon toteuttamisen kannalta olennaista. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa toteutetaan avoimesti myös lapsen vanhempiin ja/tai huoltajiin nähden.

Myös sijoituksen loppuvaiheessa työskentely Kuusikon perhetukikeskuksessa perustuu lapsen yksilöllisiin tarpeisiin ja sosiaalityöntekijän yhteistyössä lapsen ja tämän verkoston kanssa laatimaan asiakassuunnitelmaan. Lapsen kanssa valmistaudutaan tulevaan sijoituksen päättymiseen liittyvään muutokseen. Työskentelyn painopistettä määrittelee, onko lapsi palaamassa sijoituksen jälkeen kotiin, siirtymässä uuteen sijaishuoltopaikkaan vai onko lapsi mahdollisesti täysi-ikäistymisen myötä muuttamassa asumaan itsenäisesti.

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)

Kuusikon perhetukikeskuksen kiinteistö on Hemsön omistuksessa ja Newsec hallinnoi kiinteistöä tämän edustajana. Pirkanmaan hyvinvointialue on kiinteistön vuokralainen. Kiinteistö on suunniteltu ja hyväksytty sijaishuoltoyksiköksi. Vastuu kiinteistöstä jakautuu tapauskohtaisesti omistajan edustajan ja vuokralaisen välillä. Vuokralaisen ja omistajan edustajan yhteisiä tapaamisia järjestetään tarpeen mukaan yhteisen tilannekuvan ylläpitämiseksi. Perhetukikeskuksen pelastus- turvallisuus-, palo- ja poistumisturvallisuussuunnitelmat pidetään yhteistyössä ajan tasalla. Kiinteistöä ylläpidetään jatkuvasti ja poikkeamiin puututaan. Sisustuksessa ja kalustuksessa huomioidaan erityinen paloturvallisuus ja ulkoalueilla toiminnan turvallisuus ja mm. ulkuvälineiden soveltuvuus.

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 lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintätekniiikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintätekniiikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinällisten 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](https://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](https://intra.pirha.fi)

Kuusikon perhetukikeskuksessa on käytössä paikantava hälytysjärjestelmä, 9Solutions, jolla voi kutsua lisäapua muilta osastoilta. Hälytysjärjestelmällä voi tarvittaessa kutsua vartiointiliikkeen vartijan paikalle. Järjestelmä testataan jokaisen kuun ensimmäisenä perjantaina. Testaamisesta vastaa päivystysosaston henkilöstö. Hälytysjärjestelmän toiminnasta vastaa Loihde Trust.

Turvallisuussyistä kiinteistön kaikki ulko-ovet ja väliovet ovat lukittuina. Työntekijät kulkevat kulkutunnisteella sähköovista. Kiinteistön ulko-ovilla sekä piha-alueella on käytössä tallentavat valvontakamerat. Päivystysosaston ja kuntoutusosaston eristystilat ovat kameravalvottuja.

Kuusikon perhetukikeskuksessa on lääkinnällisiä laitteita vain vähän. Osastoilla on käytössä seuraavia terveydenhuollon laitteita: verenpainemittari, alkometri, henkilövaaka ja verensokerimittari. Osastoilta löytyy erilaisia haavanhoitovälineitä kuten taitoksia, laastareita ja desinfiointiainetta. Lisäksi käytössä on pikahuumeseuloja ja raskaustestejä. Osastojen toimistoista löytyy ensiapulaukku ja turvasakset. A-rakennuksen sisäänkäynnissä sijaitsee Kuusikon perhetukikeskuksen alueen käytössä oleva defibrillaattori. Kaikkien laitteiden ja tarvikkeiden hankinta hoidetaan pääosin keskitetysti ja tilauksen tekee ja toimeenpanee ja tilauksen tekee Tuomi Logistiikka Pirhan yksikön tekemän hankintaesityksen perusteella.

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](#)

Kuusikon perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy sijaishuollon vastuulääkäri. Osastojen esihenkilöt yhdessä osastojen lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajien kanssa pitävät huolta Kuusikon perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Esihenkilöt varmistavat, että henkilökunta ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan sekä siinä tapahtuviin muutoksiin. Kuusikon perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt *Tuire Sannisto, ylilääkäri, 11.10.2024.*

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](#)

Kuusikon perhetukikeskuksessa ohjataan sijoitettuja lapsia noudattamaan infektioita ja tarttuvien tautien leviämistä ehkäiseviä hygieniakäytäntöjä.

Osastoilla ohjataan lapsia hyvään käsihygieniaan. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi hengityssuojaimia tai muita suojavälineitä. Erityis- ja poikkeustilanteissa konsultoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektiohoitajaa ja toimitaan saatujen ohjeistusten mukaisesti.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

Tietosuojaja 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: [Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset sekä sen, mistä ohjeet löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Kuusikon perhetukikeskuksen osastoilla on käytössä asiakastietojärjestelmä KantaEffic, josta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Perehdytys ja valvonta ovat Kuusikon perhetukikeskuksen esihenkilöiden vastuulla. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus suorittaa tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus ja Sosiaalihuollon

kirjaaminen -kurssi Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodle -oppimisympäristössä sekä Kansaneläkelaitoksen ja Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen yhteinen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston toimintatavat -verkkokoulu. Esihenkilöiden tulee suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen työturvallisuuden johtamisen kurssi. Koulutusta kirjaamiseen järjestetään lisäksi tarpeen mukaan.

Kuusikon perhetukikeskuksessa työntekijä kirjaa työvuoronsa aikana tarvittavat tiedot niistä lapsista, joiden asioita hän on vuoronsa aikana hoitanut. Kirjaamisen tulee olla ajantasaista ja oikea-aikaista. Kirjaukset tulee lukita ennen vuoron päättymistä.

Kuusikon perhetukikeskuksen osastojen lähiesihenkilöt valvovat tietosuojaan liittyvää toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Työntekijöiden käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä KantaEfficaan on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus KantaEfficaan tai kirjautuminen tapahtuu toimikortilla.

Osastojen lähiesihenkilöt vastaavat asiaan liittyvästä perehdytyksestä ja mahdollisesta lisäkoulutuksen tarpeen tiedottamisesta yksikön johtajalle, joka vastaa täydennyskoulutuksen järjestämisestä/ työntekijän koulutukseen ohjaamisesta.

Asiakkuuden päättyessä Kuusikon perhetukikeskuksessa, kaikki asiakasta koskevat ei-sähköiset asiakirjat luovutetaan asianosaisille tai hävitetään. Asiakaskertomusaineisto säilyy sähköisenä osana Pirkanmaan hyvinvointialueen kokonaisuutta.

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
- Hoitotyöensitiiviset 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.

Kuusikon perhetukikeskuksen osastoilla palautteen antaminen on jatkuvasti mahdollista ympärivuorokautisesti toimivassa palvelussa. Säännönmukaista palautetta kerätään sekä lapsilta, että huoltajilta ja lapsen sijoittaneelta sosiaalityöntekijältä osastojakson päätyttyä lähetettävällä sähköisellä palautekyselyllä. Palautetta on mahdollisuus antaa myös paperisella lomakkeella. Osastojen henkilökunta pääsee reaaliaikaisesti lukemaan palautteet. Palautteita käsitellään myös säännöllisesti osastojen kokouksissa yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Palautteiden pohjalta toimintaa arvioidaan ja kehitetään sekä toiminnan laatua ja vaikuttavuutta suunnataan lasten, läheisten ja tarpeita vastaaviksi.

Henkilöstöä kannustetaan palautteenantoon matalalla kynnyksellä. Palautekanavina toimii muun muassa henkilöstökokoukset, sähköposti, kehittämispäivät, kehityskeskustelut ja Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstökyselyt.

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)

Kuusikon perhetukikeskuksessa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus pyritään varmistamaan perehdytyksellä, tiimityöllä sekä varaamalla aikaa työn suunnittelulle ja kuormittavien työtilanteiden käsittelylle. Tilanteita ennakoitaan ja tehdään tilannekohtaisia suunnitelmia.

Kuusikon perhetukikeskuksessa on käytössä paikantava lisäapu- / hätäkutsujärjestelmä. Järjestelmä ilmaisee koko talossa avun tarpeesta ja sijainnista, josta avunpyyntö tehtiin. Järjestelmällä on mahdollista myös kutsua vartija.

Syntyneitä riskitilanteita käydään läpi lähiesihenkilön kanssa sekä työryhmässä. Tilanteet raportoidaan myös johtajalle, joka tarvittaessa osallistuu niiden läpikäyntiin. Tarvittaessa käytetään työterveyshuollon palveluita.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laajat ohjeet riskienhallinnasta ja sisäisestä valvonnasta. Nämä ohjeet sisältävät myös omavalvonnan ohjeet. Omavalvonta on palveluiden järjestämiseen ja tuottamiseen kuuluvaa ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa sekä jatkuvuuden varmistamista, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Hyvinvointialueella on myös oma omavalvontaohjelma, jonka avulla hyvinvointialue valvoo palvelutuotantoa. Jokainen työntekijä havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia ja ilmoittaa niistä. Samalla hän vaikuttaa turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vastuuta hyvästä riskienhallinnasta kantaan osaltaan ja omien rooliensa mukaisesti jokainen organisaation jäsen. Yksittäisen työntekijän tulee osallistua riskienhallinnan kokonaisuuteen vähintään havainnoimalla ja ilmoittamalla aktiivisesti epäkohdista ja riskeistä. Viimekädessä riskienhallinnasta vastaa Kuusikon perhetukikeskuksessa perhetukikeskuksen johtaja.

Perhetukikeskuksen johtajalla on velvollisuus raportoida havaituista riskeistä esihenkilölleen. Lisäksi yhdessä työsuojelun ja työterveyden kanssa suunnitellaan toimenpiteitä riskien vähentämiseksi. Turvallisuusriskien arvioinnissa hyödynnetään sähköistä riskien arviointiohjelmaa (Granite).

Keskeisimmät riskit

Asiakasturvallisuus

Suurin riski liittyy vakavasti oireileviin asiakaslapsiin. Lapset saattavat oireilla aggressiivisesti ja aggressio saatetaan suunnata toisiin lapsiin. Myös työntekijöihin kohdistettu aggressiivisuus voi aiheuttaa muissa lapsissa turvattomuutta ja luottamuksen heikentymistä suhteessa perhetukikeskuksen työntekijöihin.

Yksikössä, jossa toteutetaan lääkehoitoa, on olemassa myös riski virheistä lääkkeiden jaossa tai antamisessa.

Lisäksi asumispalvelua tuottavassa yksikössä on olemassa tapaturmien ja onnettomuuksien riski. Tällaisia ovat mm. kaatuminen, tukehtuminen, törmäminen esineeseen, sähkötapaturma ja tulipalo.

Työntekijäturvallisuus

Työntekijöiden psykososiaalinen kuormittuneisuus on suurin työntekijäturvallisuutta vaarantava tekijä. Työntekijöiden kuormittuneisuus saattaa johtua mm. asiakkaiden kompleksisista tilanteista, asiakkaiden kohdistamasta väkivallasta tai sen uhasta, yötyöstä, henkilöstössä tapahtuvista muutoksista sekä asiakkaiden tunnekuorman siirtymisestä työntekijöille.

Mahdollista on myös sairastuneen tai tautia kantavan asiakkaan aiheuttama altistus jollekin taudille tai sairaudelle.

Tietoturva

Asiakastietojärjestelmillä on mahdollista nähdä laajasti erilaisia tietoja. On olemassa mahdollisuus, että arkaluontoista tietoa joutuisi asiaankuulumattomien henkilöiden tietoon.

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)

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 arviointia tehdään päivittäin ja mahdollisesti syntyvät riskitilanteet pyritään minimoimaan hyvällä ennakoinnilla ja siihen liittyvällä varautumisella. Todetut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi.

Esille nousseista epäkohdista keskustellaan säännöllisissä osastokokouksissa, jolloin pyritään ratkaisemaan, miten asioita voidaan korjata tai estää vastaavien tilanteiden uusiutuminen. Tarvittaessa mukaan asioiden käsittelyyn otetaan työterveyshuolto, työsuojelu ja kriisiapu. Työterveyshuollon kanssa on tehty työpaikkaselvitys, jossa työn vaaratekijät on tunnistettu ennakoivasti. Työpaikkaselvitystä päivitetään tarvittaessa.

Kuusikon perhetukikeskuksen jokaiselle työntekijälle kerrotaan henkilöstön valvontalain 29 § mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta perehdytyksen yhteydessä. Jokainen työntekijä on myös velvollinen lukemaan päivitetyn omavalvontasuunnitelman, jossa asiasta myös kerrotaan.

Yhteistyötä työsuojelun kanssa tehdään aktiivisesti. Tapaamisessa käsitellään havaittuja riskejä ja niiden ehkäisyä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Vaara- ja haittatilanteet raportoidaan sähköisen järjestelmän (HaiPro) kautta. Ilmoitukset tulevat perhetukikeskuksen johtajalle käsiteltäviksi. Ilmoituksista menee tieto myös sijaishuollon vastuualueen johtajalle ja työsuojeluun, jotka seuraavat laajemmin ilmoitusten määrää ja laatua.

HaiPro-ilmoitukset käsitellään osastokokouksissa tarpeen mukaisin väliajoin. Ilmoitusten perusteella mietitään toimintatapoja, ympäristöä ym., jotta vastaavia tapahtumia voitaisiin jatkossa vähentää ja ehkäistä.

Kuusikon perhetukikeskuksessa toteutetaan vähintään kerran vuodessa turvallisuuskävely. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen tilojen ris-keistä, turvallisuusjärjestelyistä ja toimintaohjeista sekä toimintamalleista erilaisissa vaara- ja

onnettomuustilanteissa. Turvallisuuskävelyn alussa ja sen aikana esitellään, miten turvallisuusasiat eri osa-alueiden osalta on järjestetty, mitä ohjeita on näkyvillä tai mistä työntekijät löytävät lisätietoja (Teams, intra yms.). Turvallisuuskävelyn aikana tunnistetaan työympäristön riskikohteita ja riskitilanteita sekä keskustellaan niistä.

Koska suurin yksittäinen riskitekijä on asiakkaan aggressiivinen käytös, perhetukikeskusten henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti MAPA-koulutusta ja sen ylläpitoa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palveluiden hankinnassa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hankintaohjetta. Lisää tietoa <https://www.pirha.fi/ammattilaiselle/palveluntuottajille/hankinnat>

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Pirkanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma on valmistunut joulukuussa 2022. Se kuvaa yleisellä tasolla hyvinvointialueen resursseja ja varautumisen menettelyitä. Valmiussuunnitelma tarkistetaan ja tuodaan aluehallituksen käsiteltäväksi kerran valtuustokaudessa ja aina, kun turvallisuusympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinaatiosta vastaa konsernipalvelut. Valmiussuunnitelman yleinen osa on julkinen ja se julkaistaan hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Kuusikon perhetukikeskuksen jokainen työntekijä on velvollinen tutustumaan tähän omavalvontasuunnitelmaan ja toimimaan sen ohjaamalla tavalla. Perhetukikeskuksen esihenkilöt huolehtivat, että jokainen työntekijä on tietoinen tästä velvollisuudesta. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla sekä paperisena versiona kummallakin osastolla että sähköisesti henkilöstön saatavilla. Omavalvontasuunnitelma kuuluu työntekijän perehdyttämiseen.

Mikäli omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita tai virheitä, asiasta raportoidaan perhetukikeskuksen johtajalle, joka vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Mikäli johtaja ei ryhdy toimenpiteisiin omavalvontasuunnitelman päivittämiseksi, asiasta tulee ilmoittaa palvelujohtajalle.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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 nähtävänä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun 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.

Kuusikon perhetukikeskuksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa perhetukikeskuksen johtaja. 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 hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Päivitetty 4.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Vesa Jurvanen, Kuusikon perhetukikeskuksen johtaja
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.