

Pirkanmaan hyvinvointialue



Leinolan perhetukikeskus

Omavalvontasuunnitelma

19.6.2024

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 | Omaevalvontasuunnitelman laatiminen | 3 |
| 3 | Asiakas- ja potilasturvallisuus | 4 |
| 3.1 | Palvelujen laadulliset edellytykset | 4 |
| 3.2 | Vastuu palvelujen laadusta | 5 |
| 3.3 | Asiakkaan asema ja oikeudet | 5 |
| 3.4 | Muistutusten ja kanteluiden käsittely | 7 |
| 3.5 | Henkilöstö | 8 |
| 3.6 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta | 8 |
| 3.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 9 |
| 3.8 | Toimitilat ja välineet | 10 |
| 3.9 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö | 10 |
| 3.10 | Lääkehoitosuunnitelma | 12 |
| 3.11 | Infektioiden torjunta | 13 |
| 3.12 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 13 |
| 3.13 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 14 |
| 4 | Omaevalvonnan riskien hallinta | 16 |
| 4.1 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 16 |
| 4.2 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 17 |
| 4.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen | 19 |
| 4.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 19 |
| 4.5 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 19 |
| 5 | Omaevalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 20 |
| 5.1 | Toimeenpano | 20 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 20 |
| 6 | Omaevalvontasuunnitelman hyväksyntä | 21 |

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

| |
|--|
| Palveluntuottaja Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs) |
| Y-tunnus 3221308-6 |
| Palveluyksikön nimi Leinolan perhetukikeskus |
| Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Leinolankatu 122, 33580 Tampere Kuntoutusosasto 1, leinolankuntoutus1@pirha.fi, p. 050 516 3897 Kuntoutusosasto 2, leinolankuntoutus2@pirha.fi, o. 050 345 1039 |
| Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Lastensuojelun sijaishuollon pitkäaikainen osastohoito 12–17-vuotiaille pirkanmaalaisille. 2 osastoa, joilla molemmilla 7 asiakaspaikkaa. |

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Nuorten kuntoutusosastolla hoidetaan 12–17-vuotiaita Pirkanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun asiakkaana olevia huostaanotettuja ja sijaishuoltoon sijoitettuja lapsia, joilla on laaja-alaista problematiikkaa ja usein psykiatrinen hoitotausta tai -kontakti. Päätöksen osastolle sijoittamisesta tekee lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Kuntoutusosastot tarjoavat lastensuojelun sijaishuoltoa pitkäkestoista kuntouttavaa osastohoitoa tarjoavassa yksikössä, jossa painopisteenä on psykososiaalinen kuntoutus. Tavoitteena on lapsen oman elämänhallinnan vahvistaminen psyykkisistä haasteista huolimatta.

Työn peruslähtökohtia ovat selkeä arki, suunnitelmallisuus, omaohjaajatyöskentely sekä yksilö- ja perhetyö. Yksikön toimintaa ohjaavat arvot ovat avoimuus, luottamuksellisuus, arvostava kohtaaminen, dialogisuus, reflektiivisyys ja intensiivisyys. Lasten ja perheiden kanssa työskennellään yksilökohtaisesti asiakassuunnitelman mukaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisten arvojen lisäksi työryhmien toimintaa ohjaavat arvot ovat toisen kunnioittaminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus ja avoimuus.

Palvelu toteutetaan Leinolan perhetukikeskuksen kiinteistössä lähipalveluna omana tuotantona. Kummallakin osastolla on oma henkilöstönsä ja talolla on yksi yhteinen johtaja. Organisaatiokokonaisuudessa Leinolan perhetukikeskus on yksi Pirkanmaan hyvinvointipalveluiden Sosiaali- ja terveystieteiden Lasten, nuorten ja perheiden palvelujen Lastensuojelun sijaishuollon vastuualueen perhetukikeskuksista.

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 Raino Ketola, p. 0408063220, raino.ketola@pirha.fi

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

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

Leinolan 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 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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lastensuojelun sijaishuolto toteutetaan määrällisesti riittävin henkilöstöresurssein. Henkilöstökokonaisuuden hallinnassa kiinnitetään huomiota siihen, että laaja moniammatillisuus toteutuu myös Leinolan perhetukikeskuksen osastojen sisällä. Henkilökunnassa on sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammatillaisia 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.

Leinolan perhetukikeskuksen johtaja Raino Ketola, sekä vastaavat ohjaajat Jaana Alvari ja Juuso Korhonen käsittelevät säännöllisesti palvelun laatuun liittyviä havaintoja sekä keskinäisessä esihenkilötyömissä, koko talon yhteisissä kokouksissa että osastokohtaisissa osastokokouksissa. Mahdollisiin epäkohtiin, puutteisiin ja kehittämiskohtiin kiinnitetään jatkuvasti huomiota. Asiakkailta ja työntekijöiltä 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 liitteeksi päivitetään molempien osastojen oma lastensuojelulain 61 b § mukainen hyvää kohtelua koskeva suunnitelmansa syksyn 2024 aikana. 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

Leinolan 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 vastualueen 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 sijaishuoltopaikan etsinnästä vastaa Lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjauksen työntekijät. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä vastaa sijaishuoltopaikan valinnasta ja päättää, mihin lapsi sijoitetaan.

3.3 Asiakkaan 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 oman äänen kuuluville saattaminen on yksi lastensuojelun sijaishuollon kantavista periaatteista. Henkilökohtaisessa kohtaamisessa mahdollistetaan palautteen antaminen. Lapsilla on säännöllisesti suunnitelmallista omaohjaaja-aikaa. Jokaisella lapsella on myös mahdollisuus keskustella osaston vastaavan ohjaajan tai perhetukikeskuksen johtajan kanssa. Lisäksi osastoilla on esillä linkki verkossa täytettävään palautteeseen, jonka voi antaa myös nimettömänä. Samoin sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot ovat esillä kummallakin osastolla.

Kummallakin osastolla on viikoittain nuorten kokous, jossa heillä on mahdollisuus saada mielipiteensä esiin ja vaikuttaa seuraavan viikon ohjelmaan sekä toimintaan laajemmin.

Lapsen asioissa on noin kuuden viikon välein ns. hoitotiimi, jossa on mukana lapsi, huoltaja(t), omaohjaaja ja perheohjaaja. Tässä tiimissä on mahdollista syventyä asiakkaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, ja asianosaiset voivat myös aktiivisesti sen sisältöön tässä yhteydessä vaikuttaa.

Lapsella on aina oikeus olla yhteydessä asioistaan vastaavaan sosiaalityöntekijään. Jokaisen lapsen kohdalla koostetaan kuukausittain tilannekatsaus lapselle itselleen ja lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Lapsella on mahdollisuus esittää mielipiteensä ja näkökulmansa koosteessa ja muutenkin välittää ajatuksia tiedoksi sosiaalityöntekijälle.

Aina ennen asiakassuunnitelmanneuvottelua lapsi täyttää 3X10D Lastensuojelu -lomakkeen, jolla kartoitetaan hänen omaa näkemystään hyvinvointinsa osa-alueista sekä kokemustaan saamastaan tuesta ja vaikuttamismahdollisuuksistaan. Asiakassuunnitelmanneuvotteluja on lapsella n. puolen vuoden välein.

Mikäli lapset tai heidän läheisensä tuovat esille epäasiallista kohtelua tai lapsen mielipiteen kuulematta jättämistä, tätä käsitellään tilanteen vaatimalla tavalla joko talon sisäisissä kokouksissa tai yhteisesti esimerkiksi lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Perhetukikeskuksen johtaja on velvollinen myös tuomaan esille epäkohdat lastensuojelun sijaishuollon johtamistiimissä. Sijaishuollon johtamistiimissä asiakaspalautteet käsitellään kootusti kolme kertaa vuodessa.

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 neuvoo-antavia. Potilas- tai sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

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 ja kanteluiden käsittely

Miten muistutusten käsittely toteutetaan?

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 koskevilla muistutuksilla 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 oma-
valvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Muistutukset

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

Kantelut

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.

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

3.5 Henkilöstö

Leinolan perhetukikeskuksen toimintaa johtaa perhetukikeskuksen johtaja, jonka alaisuudessa toimii 2 7-paikkaista osastoa. Kummankin osaston henkilöstö koostuu vastaavasta ohjaajasta ja 12,5 muusta hoito- ja kasvatushenkilöstöstä. Vakituinen henkilöstö koostuu ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneista. Pääosalla koulutus on sosionomi (amk) tai sairaanhoitaja (amk). Koulutuksena voi olla myös esimerkiksi yhteisöpedagogi (amk). Kokonaisvahvuudessa huolehditaan, että henkilöstössä on riittävästi lain sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) mukaisia ammattihenkilöitä, jotka löytyvät Valviran ylläpitämästä keskusrekisteristä. Ammattioikeus tarkistetaan ennen työsuhteen aloittamista.

Lähtökohtaisesti vakituisen työntekijän poissaolon ajaksi palkataan sijainen. Sijaisina voi toimia edellä kuvan koulutuksen omaavien lisäksi myös muita soveltuvan tutkinnon suorittaneita ammattilaisia, kuten lähihoitajia.

Kaikki työntekijät ovat työsuhteessa suoraan Pirkanmaan hyvinvointialueeseen. Työntekijöiltä edellytetään hygieniapassia, tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutusta sekä lääkehoitoon osallistuvilta lääkahoitokoulutusta. Lisäksi työntekijöiden tulee esittää rikosrekisteri lasten kanssa toimimiseen.

Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden yhteinen koulutussuunnitelma on valmisteilla. Yksikössä on työntekijöiden työn tueksi jatkuva työnohjaus. Organisaation sisäisiin koulutuksiin kannustetaan osallistumaan. Välttämättömät koulutukset (kuten lääkehoito, ensiapu ja MAPA) järjestetään toistuvasti, jotta voidaan huolehtia, että tarvittavat luvat ja osaaminen ovat kunnossa. Samoin mm. lakikoulutuksia järjestetään säännöllisesti.

Rekrytoiva esihenkilö yhdessä rekrytointipalveluiden kanssa tarkistaa työntekijöiden ammattioikeuden, koulutuksen ja kokemuksen ennen työsuhteen solmimista.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Leinolan perhetukikeskuksen henkilöstövahvuus on johtajan lisäksi 27 hoito- ja kasvatushenkilöstöön kuuluvaa työntekijää. Nämä jakaantuvat siten, että kummallakin osastolla on 12,5 työntekijää. Suhdeluku osaston 7 asiakaspaikkaan on 13,5/7 eli n. 1,9. Tämä täyttää lain, määräysten ja ohjeiden mukaisen henkilöstömäärän. Lastensuojeluyksiköissä on lain mukaan korkeintaan seitsemän lasta ja määrätty henkilöstömitoitus on 1:1. Lastensuojelulaitosten kilpailutuksissa Suomessa useimmiten henkilöstövaatimukseksi on asetettu 1,3 ja joissakin erityisen vaativan hoidon yksiköissä 1,8.

Henkilöstöstä valtaosa on sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Muu henkilöstö soveltuvaa kasvatusta, sosiaali- tai terveysalan ammattilaisia.

Vakituisen henkilöstön poissaoloihin palkataan pääsääntöisesti sijainen. Pyrkimyksenä on, että sijaisina käytettäisiin toistuvasti samoja henkilöitä, jotta asiakaslasten ympärillä vaihtuvien ammattilaisten määrä ei nousisi kohtuuttoman suureksi. Tarvittaessa sijaisten saatavuuden ollessa heikkoa, muiden perhetukikeskusten henkilöstö auttaa resurssivajeen väliaikaisessa palkkaamisessa ja tarvittaessa voidaan käyttää myös henkilöstövuokrausta.

Työvuoroissa asuinyksiköissä on aamuisin yleensä 3 ja iltaisin 3–4 työntekijää.

Perhetukikeskuksen johtaja ylläpitää henkilöstölomakkeella seurantaan henkilökunnan vahvuudesta.

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 käytävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihoitoa 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](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakkuuden alkaessa Leinolan perhetukikeskuksessa järjestetään lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän toimesta asiakassuunnitelmaneuvottelu, jossa käydään läpi kaikki lapsen palvelu- ja tukitahot. Lapsen asuessa perhetukikeskuksessa, pääosin omaohjaajat ja vastaava ohjaaja ylläpitävät kontaktia näihin palveluihin. Mikäli lapsen asuessa Leinolan 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.

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.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Leinolan perhetukikeskuksen kiinteistö on eQ Yhteiskuntakiinteistöjen 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. Noin kaksi kertaa vuodessa järjestetään vuokralaisen ja omistajan edustajan yhteisiä tapaamisia ajankohtaisen, yhteisen tilannekuvan ylläpitämiseksi. Kiinteistön huollosta laaditaan myös 5-vuotissuunnitelma. 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 palvelupyynnö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyynnö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintätekniikka – 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 tietoturvapoliitikan 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 terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman 1.3.2023. 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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmiin. Kirjaamiskäytännöt ja asiakastietojärjestelmä ovat osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä. Asiakastietojärjestelmään on saatavilla myös hyvinvointialueen laajuisesti koulutusta. Tekniseen tietoturvaan liittyvät tietoturvapoikkeamat raportoidaan Hai-pro-järjestelmän kautta. Käytössä olevilla tietojärjestelmillä on Leinolan perhetukikeskuksessa nimetyt vastuuhenkilönsä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia henkilökohtaisessa toiminnassaan tietoturvan toteutumisesta. Kokonaisuudesta vastaa perhetukikeskuksen johtaja, joka on samalla asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja.

Leinolan perhetukikeskuksessa on lääkinnällisiä laitteita vain vähän. Tällaisia ovat alkometri, verenpainemittari, haavanhoitotarvikkeet ja yksi hoitosänky. Lisäksi asiakkaat täyttävät säännöllisesti 3X10D Lastensuojelu -kyselyn, joka on hyväksytty lääkinnälliseksi laitteeksi. Kaikki lääkinnälliset laitteet ovat hyväksytyjä ja niiden toimivuus ja turvallisuus tarkistetaan vuosittain ja mittausvälineet kalibroidaan vuosittain.

Kaikkien laitteiden ja tarvikkeiden hankinta hoidetaan pääosin keskitetysti ja tilauksen tekee ja toimeenpääntee 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 turvallisuuspäätös)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhte-näiset 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 perhdytyksessä. 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 toiminta-ohjeita.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Leinolan perhetukikeskuksen lääkehoidosta ja lääkehoitosuunnitelmasta vastaa ensisijaisesti perhetukikeskuksen johtaja. Suunnitelman laatimisessa ja toteuttamisessa on merkitsevässä roolissa myös yksikön sairaanhoitajat.

Leinolan perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu vuonna 2022 ja se on päivitetty 20.4.2023. Seuraava, laajempi päivitys ja suunnitelman uudistaminen tehdään syksyllä 2024, kun Pirkanmaan hyvinvointialueen Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden lääkehoitosuunnitelma on valmis ja hyväksytty.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Leinolan perhetukikeskuksessa noudatetaan tavanomaisia varotoimia. Tavanomaisilla varotoimilla tarkoitetaan hyvien hoitokäytäntöjen noudattamista systemaattisesti kaikkien asiakkaiden kaikissa hoito-, tutkimus- ja auttamistilanteissa. Tavanomaiset varotoimet katkaisevat tehokkaasti kosketustartuntana ja veriteitse leviävien mikrobien tartuntatien. Tavanomaisia varotoimenpiteitä ovat oikea käsihygienia, oikea suojainten käyttö, oikeat työskentelytavat, pisto- ja viiltovahinkojen välttäminen. Tavanomaiset varotoimet ovat aina voimassa ja koskevat kaikkia asiakkaita!

Henkilökunta huolehtii omasta hygieniastaan ja ohjaa myös asiakkaita hyvään henkilökohtaiseen hygieniaan ja päivittäisiin toimiin sen ylläpitämiseksi. Hoitotoimenpiteissä henkilökunnalla on aina tarvittavat suojaimet käytössään. Suojaimien riittävydestä huolehtivat sairaanhoitajat.

Asiakastyössä huomioidaan ajankohtaiset kansalliset suositukset ja rajoitteet, niin että osastolla asuvat ja työskentelevät henkilöt ovat näistä tietoisia ja toimivat näiden mukaisesti.

Leinolan perhetukikeskuksen osastojen asukashuoneet siivotaan viikoittain. Yleisten tilojen siivouksessa painotetaan kosketuspintojen (ovenkahvat, tukikaiteet, valokatkaisijat, pöydät, tuolien käsinojat, TV – kapulat jne.) pyyhkimistä. Apuvälineiden kosketuskohdat pyyhitään siivouspäivinä. Yhteiskäytössä olevat WC- tilat siivotaan päivittäin. Epidemioiden aikana ja silloin, jos jollakin asiakkaalla on todettu tarttuvan taudin oireita, WC- tilat siivotaan vahvemmillä antibakteerisilla aineilla. Sauna- ja pesuhuone-tilat siivotaan käyttöpäivinä. Siivouksen jälkeen mikrokuittiset ja muut monikäyttöiset siivouspyyhkeet pestään pesukoneessa erillään, vähintään + 60 asteessa.

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, tietosuojavastaava@pirha.fi, p. 03 3116 9090

Lisätietoja työntekijöille löytyy organisaation sisäisestä [intranetistä](#).

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia laitoksessa työskenteleviä. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus suorittaa tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus ja Sosiaalihuollon kirjaaminen -kurssi Pirkanmaan hyvinvointialueen moodle-oppimisympäristössä sekä Kansaneläkelaitoksen ja Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen yhteinen Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston toimintatavat -verkkokoulu. Esihenkilöiden tulee suorittaa Pirkanmaan hyvinvointialueen työturvallisuuden johtamisen kurssi.

Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen tunnus tietokoneelle ja asiakastietojärjestelmään. Kirjaamiskäytännöt ja asiakastietojärjestelmä ovat osa jokaisen uuden työntekijän perehdytystä. Asiakastietojärjestelmään on saatavilla myös hyvinvointialueen laajuisesti koulutusta.

Asiakkaalla on mahdollisuus pyytää itseään koskevat tiedot ja asiakirjamerkinnot. Asiakas voi myös vaatia mahdollisia virheellisiä tietoja korjattaviksi. Tarkempaa tietoa löytyy internetistä osoitteesta <https://www.pirha.fi/tietoa-meista/tietosuoja>

Asiakkuuden päättyessä Leinolan 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 huomiointi

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, [pirha.fi/palaute](https://www.pirha.fi/palaute) - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdenneitet 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

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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Leinolan perhetukikeskuksen asiakkailla ja läheisillä on mahdollisuus antaa palautetta hyvinvointialueen yleisen palautekanavan kautta <https://www.pirha.fi/asiakkaalle/palaute>. Lisäksi osaston lapset voivat antaa palautetta oman palautelomakkeen kautta, johon löytyy linkki kummankin osaston ilmoitustaululta. Yhteistyökumppaneilta ja esimerkiksi kunkin lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä kerätään palautetta omalla lomakkeellaan prosessin päätyttyä.

Palautetta otetaan vastaan myös muilla kuin sähköisillä kanavilla. Lasten ja heidän huoltajiensa on mahdollista lähettää palautetta myös esim. kirjeellä tai antaa sitä suullisesti. Palaute välitetään aina perhetukikeskuksen johtajalle.

Palautetta käsitellään Leinolan perhetukikeskuksen yhteisissä kokouksissa ja sijaishuollon johtamistii-
missä. Palaute huomioidaan kehittämisessä ja asiakastyössä.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Leinolan perhetukikeskuksessa asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuus pyritään varmistamaan perehdytyksellä, tiimityöllä sekä varaamalla aikaa työn suunnittelulle ja kuormittavien työtilanteiden käsitteilylle. Tilanteita ennakoidaan ja tehdään tilannekohtaisia suunnitelmia.

Leinolan perhetukikeskuksessa on käytössä paikantava lisäapu- / hätäkutsujärjestelmä. Järjestelmä ilmaisee koko talossa avun tarpeesta ja sijainnista, josta avunpyyntö tehtiin. Lisäksi järjestelmä lähettää kutsun vartiointiliikkeeseen.

Syntyneitä riskitilanteita käydään läpi lähiesihenkilön kanssa sekä työryhmässä. Tilanteet raportoidaan myös johtajalle, joka tarvittaessa osallistuu tilanteiden läpikäyntiin. Erityisissä tilanteissa 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. Hyvinvointialueella on käytössä yhteinen vaaratilanneilmoitusjärjestelmä.

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 Leinolan 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.

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 ja vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun on valmisteilla menettelytapa.

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Esille nousseista epäkohdista keskustellaan säännöllisissä osastokokouksissa, joissa mietitään, 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.

Leinolan 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 ja vähintään kaksi kertaa vuodessa tavataan suunnitellusti. Tapaamisessa käsitellään havaittuja riskejä ja niiden ehkäisyä.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Vaara- ja haittilanteet 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 käydään n. kolme kertaa vuodessa kootusti läpi Leinolan perhetukikeskuksen yhteisissä kokouksissa. Ilmoitusten perusteella mietitään toimintatapoja, ympäristöä ym., jotta vastaavia tapahtumia voitaisiin jatkossa vähentää ja ehkäistä.

Leinolan perhetukikeskuksessa toteutetaan vähintään kerran vuodessa turvallisuuskävely. Turvallisuuskävelyn tavoitteena on lisätä siihen osallistuvien työntekijöiden tietämystä rakennuksen tilojen riskeistä, 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 (kansio, Teams, intra tms.). 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

Leinolan perhetukikeskuksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa ensisijaisesti perhetukikeskuksen johtaja.

Häiriö- ja poikkeustilanteisiin pyritään varautumaan mahdollisimman laaja-alaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on yleiset ohjeet näihin tilanteisiin. Monivalvomo palvelee koko Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisesti ja omien toimintaohjeidensa mukaisesti palvelee kaikenlaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa.

Leinolan perhetukikeskuksessa on varautumis- ja toimintaohjeet kriittisen infran puutteen ja evakuoinnin varalle. Yksikössä on varauduttu sähkön ja veden jakelun katkoksiin. Yksikössä on ohjeistus myös mm. kuolemantapauksen tai muun äkillisen kriisitilanteen varalle.

Tarkemmat yksikkökohtaiset valmius- ja varautumissuunnitelmat laaditaan, kun hyvinvointialuelajaiset ohjeistukset niiden tekemiseen valmistuvat.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Jokainen Leinolan perhetukikeskuksen 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 Leinolan perhetukikeskuksen 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

Omavalvontasuunnitelma on julkinen. Kopio omavalvontasuunnitelmasta löytyy kummaltakin osastolta ja se on luettavissa myös verkossa [Leinolan perhetukikeskus, Tampere - pirha.fi](http://Leinolan.perhetukikeskus.Tampere-pirha.fi).

Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Perhetukikeskuksen johtaja ja vastaavat ohjaajat seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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.

Leinolan 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 tarkastetaan ja päivitetään kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman allekirjoittaa palveluyksikön vastuhenkilö/-t.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimialuejohtaja.

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys

Tampereella 10.7.2024

Palveluyksikön vastuhenkilö



Raino Ketola, perhetukikeskuksen johtaja

Vastualuejohtaja



Hanna Harju-Virtanen, palvelujohtaja