

# Pirkanmaan hyvinvointialue



**Lapsiperheiden kotipalvelu**

**Omavalvontasuunnitelma**

# Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	4
2	Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta .....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	7
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset ja vastuu palvelujen laadusta .....	7
3.2	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
3.3	Muistutusten käsittely.....	9
3.4	Henkilöstö .....	9
3.5	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta .....	10
3.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	10
3.7	Toimitilat ja toimintaympäristö.....	11
3.8	Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät.....	12
3.9	Lääkehoitosuunnitelma .....	12
3.10	Säännöllisesti kerättävän palautteen huomioiminen.....	13
4	Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta .....	13
4.1	Riskienhallinta .....	13
4.2	Toiminnassa ilmenneiden epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	15
4.3	Sopimushallinta.....	17
4.4	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	18
4.5	Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset .....	18
5	Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta .....	18
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	19

# 1 Palveluntuottaja, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p><b>Palveluntuottaja</b></p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue          PL 272, 33101 Tampere          kirjaamo@pirha.fi          Kirjaamon käytösioite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p><b>Y-tunnus</b></p> <p>3221308-6</p>
<p><b>Palveluyksikön nimi</b></p> <p>Perhepalveluiden toimialue / Lapsiperheiden kotipalvelu</p>
<p><b>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot</b></p> <p>Pohjoinen alue:</p> <p>Hallinnon toimipisteet</p> <p>Vehnämyllynkatu 10, 33560 Tampere, Mirja Pirttimaa 050-4621825          Perhekeskus Petunia, Keskustie 26, 35300 Orivesi, Mirja Pirttimaa 050-4621825          Tesoman hyvinvointikeskus, Tesomankatu 4, 33310 Tampere, Hannele Hyrylä 040-806 2538          Turvesuonkatu 15, 33400 Tampere, Hannele Hyrylä 040-806 2538</p> <p>Sarvis, Hatanpääankatu 3, 33900 Tampere, Mervi Jokinen 050-542 8496</p> <p>Pirkkala, Suupantori 2, 33960 Pirkkala, Mervi Jokinen 050-542 8496</p> <p>Hervanta, Sinitaival 6, 33720 Tampere, Mervi Jokinen 050-542 8496</p> <p>Mänttä-Vilppula, Keskuskatu 2, 35700 Mänttä-Vilppula, Mirja Pirttimaa 050-4621825</p> <p>Virrat, Virtaintie 26, 34800 Virrat, Mirja Pirttimaa 050-4621825</p> <p>Läntinen alue:</p> <p>Nokia: Harjukatu 21, 37100 Nokia, Salonen Minna 044-9061244</p>

Ylöjärvi: Mikkolantie 50 b, Ylöjärvi, Salonen Minna 044-9061244

Sastamala/Punkalaidun: Puistokatu 10, 38200 Nokia, Salonen Minna 044-906 1244

Parkano/Kihniö: Parkano, Salonen Minna 044-906 1244

Hämeenkyrö/Ikaalinen: Härkäkuja, Salonen Minna 044-906 1244

Eteläinen alue:

**Akaa ja Urjala:**

Toimipiste (kirjaamiset): Akaan hyvinvointikeskus; Torkontie 2, 37800 Akaa.

**Valkeakoski:**

Toimipiste (kirjaamiset): Wirtaamo, Apiankatu 1, 37600 Valkeakoski

**Lempäälä ja Vesilahti**

Toimipiste: Pikkukettu, Lempäälä-talo, Manttaalitie 15, 37500 Lempäälä

**Kangasala, Pälkäne, ja Kuhmoinen:**

Toimipiste (kirjaamiset): Takatasku, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

Ryhmätila/ asiakastapaamistila: Pikkutasku, Kuohunharjuntie 26, 36200 Kangasala

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

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen lapsiperheille. Lapsiperheiden kotipalvelun tehtävänä on tukea asumiseen, perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Palvelu toteutetaan pääsääntöisesti perheiden kotona.

Oman tuotannon lisäksi tilapäistä lapsiperheiden kotipalvelua myönnetään myös palvelusetelin.

Asiakkaita lapsiperheiden kotipalvelussa on vuosittain Pirkanmaan alueella noin 1500 perhettä.

Vuonna 2023 asiakasperheitä oli seuraavasti:

Pohjoinen alue: 750

Tampere, Orivesi, Mänttä-Vilppula, Juupajoki, Pirkkala, Virrat, Ruovesi

Eteläinen alue: 264

Läntinen alue: 238

### **Palveluntuottaja**

Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)

Y-tunnus 3221308-6

### **Palvelu/toimintayksikkö**

Perhepalveluiden toimialue / Lapsiperheiden kotipalvelu

### **Vastuu/esihenkilö**

vastuualuejohtaja Terhi Huttunen

puhelinnumero: 050 301 0462

sähköposti: [terhi.huttunen@pirha.fi](mailto:terhi.huttunen@pirha.fi)

palvelupäällikkö: Tanja Jokela-Penttinen

puhelinnumero: 040-682 4428

sähköposti: [tanja.jokela-penttinen@pirha.fi](mailto:tanja.jokela-penttinen@pirha.fi)

Lapsiperheiden kotipalvelun henkilöstörakenne: 61 työntekijää, 5 perhetyönohjaajaa. Pohjoisella alueella työskentelee 40 lapsiperheiden perhetyöntekijää ja 3 perhetyönohjaajaa (1.1.2025 alkaen 2), Läntisellä alueella työskentelee 12 lapsiperheiden perhetyöntekijää ja 1 perhetyönohjaaja ja Eteläisellä alueella 11 lapsiperheiden kotipalvelutyöntekijää ja 1 perhetyönohjaaja (1.1.2025 alkaen 1 perhetyönohjaaja etelä-länsi). Lähiesihenkilönä toimii perhetyönohjaaja ja vastuuyksikön esihenkilönä palvelupäällikkö. Palvelupäälliköiden esihenkilönä toimii vastuualuejohtaja.

## 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Pirkanmaan hyvinvointialueen järjestämä lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18 a §:n (26.8.2022/790) mukaista palvelua. Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäistä elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä. Tehtävänä on tukea perhettä arjessa ja auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa.

### *Lapsiperheen oikeus kotipalveluun*

Lapsiperheen kotipalvelulla tarkoitetaan perheen arjen toimintakykyä turvaavaa ja vahvistavaa palvelua, johon sisältyy perheen yksilöllisen tarpeen mukaan:

- 1) hoito ja huolenpito;
- 2) lapsen hoidon ja kasvatuksen tukeminen;
- 3) aterioiden valmistamiseen, vaatteiden huoltamiseen ja kodin siisteydestä huolehtimiseen liittyvät tehtävät;
- 4) muiden kuin 3 kohdassa tarkoitettujen jokapäiväiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittaminen tai niissä avustaminen.

Lapsiperheellä on oikeus saada välttämätön 1 momentissa tarkoitettu kotipalvelu, jos lapsen hyvinvoinnin turvaaminen ilman niitä ei ole mahdollista synnytyksen, sairauden, vamman tai muun vastaavan toimintakykyä alentavan syyn taikka erityisen perhe- tai elämäntilanteen vuoksi.

Lisäksi lapsiperheiden kotipalvelu osallistuu Perhekeskustoimintaan. Osassa Pirkanmaata perhetyöntekijät osallistuvat perhekeskustiimeihin ja perhetyönohjaajat ovat mukana perhekeskusten johtotiimeissä.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Lapsiperheiden kotipalvelua toteutetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määriteltyjen arvojen mukaisesti.

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja läheisverkoston kohtaamisessa.

Yksikön toimintaa ohjaavat periaatteet

- ennaltaehkäisy
- asiakaslähtöisyys
- turvallisuus
- perhekeskeisyys
- ammatillisuus

Lapsiperheiden kotipalvelua tuotetaan kotiin annettavana lähipalveluna.

Palvelua tuotetaan omana tuotantona sekä palvelusetelinä.

Palvelusetelituottajat ovat hakeutuneet tilapäisen lapsiperheiden kotipalvelun tuottajiksi ja palvelu toteutetaan kotipalvelun kriteereiden ja sääntökirjan mukaisesti.

Palvelua tuotetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella.

*Pohjoinen alue:*

Tampere, Orivesi, Mänttä-Vilppula, Juupajoki, Pirkkala, Virrat, Ruovesi

*Eteläinen alue:*

Akaa, Urjala, Lempäälä, Valkeakoski, Kangasala, Pälkäne, Kuhmoinen

*Läntinen alue:*

Nokia, Ylöjärvi, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Parkano, Kihniö, Punkalaidun, Sastamala

## 2 Omavalvontasuunnitelman laadinta, ylläpito ja seuranta

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

Tanja Jokela-Penttinen palvelupäällikkö

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

Terhi Huttunen. vastuualuejohtaja

### **Omavalvontasuunnitelman päivitys**

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

Palvelualueen / yksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

### **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

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

### **Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta**

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



### 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 ja vastuu palvelujen laadusta

Lapsiperheiden kotipalvelun palvelun laadusta vastaa palvelupäällikkö sekä vastuualuejohtaja.

*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)

Erillisiä laatumittareita lapsiperheiden kotipalveluun ei ole määritelty, mutta alla palvelun toteuttamiseen liittyviä määritelmiä:

- Koulutusvaatimukset, henkilöstön koulutus vaatimus on lähihoitaja, suuntautunut lapsiin ja nuoriin.
- Henkilöstön täydennyskoulutus systemaattista.
- Tietosuoja koulutusvelvoite on kaikille työntekijöille kahden vuoden välein.
- Uusille työntekijöille on laadittu perehdytysuunnitelma, jota toteutetaan systemaattisesti.
- Työntekijöillä on velvoite huolehtia rokotussuojan ylläpidosta ja uusilta työntekijöiltä vaaditaan rikosrekisteriote.
- Asiakaspalautetta kerätään puhelimitse ja sähköisesti. Palautteet käsitellään henkilöstön kanssa.
- Palvelun saatavuutta seurataan tilastoilla.

- Palvelulupaus on, että asiakkaaseen ollaan yhteydessä kolmen päivän sisään yhteydenottopyynnöstä.
- Laatukäsikirjassa on määritelmä lapsiperheiden kotipalvelusta.

### 3.2 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)*

Lapsiperheiden kotipalvelua asiakas itse tilaa joko puhelimitse tai sähköisellä lomakkeella. Tilauksen yhteydessä asiakas esittää toiveet, mitä palvelulta toivoo ja sen puhelun aikana keskustellaan asiakkaan kanssa, kuinka kotipalvelu pystyy toteuttamaan ne.

Palvelusta asiakas saa aina palvelu- ja maksupäätöksen, jossa on ohjeet, kuinka toimitaan, jos ei ole tyytyväinen päätökseen.

#### **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

Hatanpääntäti 3, 33900 Tampere

[Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

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

### 3.3 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://pirha.fi)

### 3.4 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen pohjoisella alueella työskentelee 3 perhetyönohjaajaa (1.1.25 2 perhetyönohjaajaa) 40 perhetyöntekijää.

Eteläisellä alueella työskentelee 1 perhetyönohjaaja ja 11 perhetyöntekijää.

Läntisellä alueella työskentelee 1 perhetyönohjaaja ja 12 perhetyöntekijää.

1.1.2025 alkaen eteläinen ja läntinen alue yhdistyy.

Sijaisia käytetään vain pitkiin palkattomiin poissaoloihin. Lapsiperheiden kotipalvelussa ei käytetä vuokratyövoimaa eikä ostopalvelua.

Oppilaitoksen kanssa tehdään kirjallinen sopimus työssäoppimisjaksosta.

Mahdollistetaan osallistuminen tarvittaviin koulutuksiin. Koulutustarpeita ja -toiveita kartoitetaan säännöllisissä kehityskeskusteluissa. Lapsiperheiden kotipalvelussa on laadittu perehdytysopas oppilaiden ja työntekijöiden hyvään perehdyttämiseen.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan asiakaspalautteiden avulla. Lähiesihenkilö puuttuu havaittuihin epäkohtiin. Henkilöstöä ohjataan HaiPro ilmoituksen tekemiseen havaittuaan epäkohtia tai puutteita mm tietosuojassa tai työturvallisuudessa. Lähiesihenkilö käy ilmoitukset läpi ja käsittelee ne työyhteisössä.

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Lähiesihenkilö tarkistaa uuden työntekijän rikosrekisteriotteen rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on työsuojelun ja työhyvinvoinnin toimintaohjelma vuosille 2023-2025, joka ohjaa turvallista ja terveellistä toimintaa kaikkien työntekijöiden osalta.

### **3.5 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta**

Lapsiperheiden kotipalvelu on lakisääteinen palvelu, (sosiaalihuoltolaki 18a§), mutta toteuttamiseen ei ole määritelty mitoitusta.

Pirkanmaan aluehallitus on hyväksynyt palvelun myöntämiskriteerit 18.12.2023.

### **3.6 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.*

(Pirkan 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. Sosiaalihoitoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihoito 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.

Terveystieteissä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihoitoa, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihoitoa 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 sosiaalihoitoa tarjoavien 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)

Lapsiperheiden kotipalvelun perhetyöntekijät osallistuvat tarvittaessa verkostotapaamisiin asiakasasioissa ja ovat mukana erilaisissa yhteistyöryhmissä.

### **3.7 Toimitilat ja toimintaympäristö**

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

#### Infektioiden torjunta

Tartuntatautilaki velvoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksiköitä torjumaan hoitoon liittyviä infektioita sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisiä mikrobeja. Tartuntatautilain mukaan jokaisen toimintayksikön ja sen johtajan on huolehdittava tartunnan torjunnasta, potilaiden, asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

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

Työyksiköissä on pelastussuunnitelma.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on riskienhallintaohjelmisto Granite.

Palvelua toteutetaan asiakkaan kotona, joten toimitiloihin ja toimintaympäristöön ei pystytä vaikuttamaan.

### 3.8 Laitteet, välineet ja tietojärjestelmät

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

#### *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 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)

Lapsiperheiden kotipalvelussa työntekijöillä on käytössään Pirhan työpuhelimet. Puhelinten ongelmatilanteissa auttaa Istekki.

### 3.9 Lääkehoitosuunnitelma

Lapsiperheiden kotipalvelussa ei tarvita lääkehoitosuunnitelmaa, koska emme käsittele lääkkeitä.

### 3.10 Säännöllisesti kerättävän 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
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt
- Lapsiperheiden kotipalvelussa suoraa palautetta myös puhelimitse ja palvelun oman sähköisen linkin kautta.

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

## 4 Omavalvonnan riskien tunnistaminen ja hallinta

### 4.1 Riskienhallinta

*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 merkittävyuden 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)

## **Riskit, niiden tunnistaminen ja käsittely**

### **Asiakastyön riskit**

- Asiakkaan kotona yksin työskennellessä sisältyy monenlaisia riskejä, jotka kaikki eivät ole ennakoitavissa, kuten esimerkiksi erilaiset tapaturmat ja tartuntariskit.
- Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtaen yhteisessä neuvottelussa
- Uuden asiakkaan lähtötilanteen hyvä kartoittaminen.
- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.

### **Toimitiloihin liittyvät riskit**

- Yksiköllä on pelastussuunnitelma (liite 1) ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
- Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuessa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.
- Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan johtajalle, jonka jälkeen tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet yhteistyössä Pirhan Tilapalvelut Oy:n sekä työterveyshuollon kanssa.

### **Henkilöstöön liittyvät riskit**

- Rekrytointiin liittyen noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiperiaatteita.
- Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä mahdollisuuksien mukaan lisä- ja täydennyskoulutusta esimiehen kanssa vuosittain käytyjen kehityskeskustelujen pohjalta. Osaamisen kehittämisessä noudatetaan lapsiperheiden sosiaalipalveluiden osaamisen kehittämisen suunnitelmaa
- Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan.
- Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta.
- Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja siihen puuttumiseksi noudatetaan Pirhan ohjeistusta
- Olemassa oleva riskienhallintasuunnitelma
- Varhaisen tuen toimintamalli
- Päihdetyön toimintamalli



### Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit

- Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia.
- Työntekijät perehtyvät Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuojaohjeitukseen tietoturvaoppaan ja verkkokurssien kautta.
- Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojariskien kautta.
- Varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta.
- Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten tiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä. katso: Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö.
- Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään, pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. katso: Asianosaisen tiedonsaantipyyntö.
- Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammattilaisen oikeusturvaa.
- Riskien hallinnan seurannassa Pirkanmaan hyvinvointialueella on Granite ohjelma.

## 4.2 Toiminnassa ilmenneiden 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.*

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

### **Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi**

Läheltä piti ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa on mahdollinen riski. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet. Läheltä piti ja väkivalta tilanteen sattuessa työntekijä täyttää sähköisen lomakkeen HaiPro. Esimies ottaa asian käsittelyyn. Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamman, ilmoittaa esimies asiasta poliisille 112, työhyvinvointipäällikkö Sami Uusitalolle 040 806 2078 ja aluehallintovirastoon 0295 018 450.

## **Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin**

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

## **Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja niiden käsittely**

Pirkanmaan hyvinvointialueen työterveyshuollon kanssa tehdään työpaikkaselvitys, jossa työn vaaratekijät tunnistetaan ennakoivasti. Työpaikkaselvitykset päivitetään tarvittaessa.

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Lähiesimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta lasten, nuorten ja perheiden palvelujen palvelujohtajalle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Lasten, nuorten ja perheiden palvelujohtaja lähettää lomakkeen riskienhallinnan yhteistyöryhmään ja ilmoittaa asiasta Sosiaali- ja terveystieteiden palvelualueen johtajalle ja tarvittaessa Aluehallintovirastolle tai Valviralle.

### **Liite: menettelyohje ja ilmoituslomake**

Jos kyseessä asiakkaan palveluun liittyvät epäkohdat muussa kuin lasten, nuorten ja perheiden palveluiden organisaatiossa, vie työntekijä lähiesimiehen kanssa keskusteltuaan asian eteenpäin toisessa organisaatiossa ja/tai lähiesimies vie asian eteenpäin. Epäkohdista kerätään tietoa ja mietitään ratkaisuja myös lakisääteisessä Nuorten ohjaus- ja palveluverkostossa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen

## **4.3 Sopimushallinta**

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

Lapsiperheiden kotipalvelussa palvelusetelisääntökirja on päivitetty 1.9.2024 alkaen.

#### 4.4 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa rekisteröidyn (henkilön, jonka tietoja käsitellään) oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Henkilötietojen käsittelyn on aina perustuttava lakiin. Henkilötietojen käsittelyn on oltava asianmukaista ja tapahduttava aina tiettyä tarkoitusta varten joko asianomaisen henkilön suostumuksella tai muulla laissa säädetyllä perusteella.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Lapsiperheiden kotipalvelussa ei ole tietosuojattua asiakastietoa tallennettuna paperiarkistoihin. Sähköisiin järjestelmiin on tietosuojaohjeistuksen sekä työtehtävien mukaan rajatut käyttöoikeudet. Sähköpostin käyttö Pirhan ulkopuoliseen verkkoon toteutetaan salattuna.

#### 4.5 Viranomaisten antama ohjaus ja päätökset

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

#### Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vastuualuejohtaja vastaa näihin.

## 5 Omavalvontasuunnitelman julkaisu ja seuranta

Palveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ja ne ovat nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

Pirhan julkaisusuunnitelma päivittyy.

Toiminnan laadun mittareista, seurannasta, julkaisusta kappaleessa 3.1

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja.

<b>Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys</b> 27.08.2024
<b>Vastuualuejohtaja</b> Terhi Huttunen
<b>Palvelulinjajohtaja</b> Titta Pelttari

