

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Lastensuojelun sosiaalityö
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	1
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	6
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	8
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	8
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	9
3.3	Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
3.4	Muistutusten käsittely.....	12
3.5	Henkilöstö.....	13
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	15
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
3.8	Toimitilat ja välineet.....	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	19
3.11	Infektioiden torjunta.....	20
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	21
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	24
4	Omavalvonnan riskien hallinta.....	25
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	25
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	27
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	29
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	29
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	29
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
5.1	Toimeenpano.....	30
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	30
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue PL 272, 33101 Tampere kirjaamo@pirha.fi Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi ja vastuhenkilö</p> <p>Lastensuojelun sosiaalityö Sosiaalityön johtaja Hanna Lähteenmäki</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Palvelupisteiden yhteystiedot löytyvät kohdasta 1.2</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Ks. kohta 1.2</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelun sosiaalityön vastuuyksiköt vastaavat lastensuojelun avo- ja sijaishuollon sosiaalityön palveluista lähijohtamisalueellaan. Lastensuojelun sosiaalityöhön kuuluu oleellisesti avohuollon tukitoimien tarjoaminen asiakkaille. Vastuuyksikön omana toimintana tuotetaan tehostettua perhetyötä sekä ammatillista tukihenkilötoimintaa, mutta molempia palveluita ostetaan myös yksityisiltä palveluntuottajilta. Muita lastensuojelun vastuuyksikön ostopalveluina hankkimia palveluita ovat mm. kotipalvelu, avoperhekuntoutus, tukiperhe- ja ammatillinen tukiperhepalvelu, ammatilliset tukileirit, perhekuntoutus laitoksessa sekä lastensuojelun sijaishuoltopaikkojen hankkiminen yksityisiltä palveluntuottajilta. Lastensuojelun palveluja tuotetaan asiakkaille myös Pirkanmaan hyvinvointialueen muilta vastuualueilta (kotipalvelu, tukiperhepalvelu, tukihenkilöpalvelu, lastensuojelun toimeksiantosuhteinen perhehoito sekä lastensuojelun sijaishuollon omat perhetukikeskukset).

Palvelua tuotetaan neljällä lähijohtamisalueella useammassa työpisteessä. Palvelua tuotetaan pääasiassa lähipalveluna eli asiakkaita tavataan sekä toimipisteissä että asiakkaiden kotona.

Työpisteiden tiedot alla lähijohtamisalueittain.

Eteläinen lähijohtamisalue

Palvelupäällikkö Anneli Haliseva

Tiimit:

Akaa -Urjala

- osoite: Torkontie 2, 37800 Akaa
- Urjalan sivutoimipisteen osoite: Sairaalan tie 9 B, 31760 Urjala henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 5 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaajaa, 3 perhetyöntekijää ja 0,5 toimistosihteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 101 ja sijaishuollossa noin 46

Kangasala, Pälkäne ja Kuhmoinen

- osoite: Pikonlinnantie 240, 36280 Pikonlinna (Kangasala)
- Pälkäneen sivutoimipisteen osoite: Keskustie 1, 36600 Pälkäne
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 9 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaajaa, 4 perhetyöntekijää ja 0 toimistosihteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 183 ja sijaishuollossa 82

Lempäälä-Vesilahti

- osoite: Himminpolku 6, D-rappu, 3 krs. 37500 Lempäälä
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 6 sosiaalityöntekijää, 5 sosiaaliohjaaja-perhetyöntekijä
- asiakkaita avohuollossa noin 108 ja sijaishuollossa noin 44

Valkeakoski

- osoite: Valtakatu 9-11, 37600 Valkeakoski
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 6 sosiaalityöntekijää, 4 sosiaaliohjaajaa, 3 perhetyöntekijää ja 0,45 toimistosihteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 84 ja sijaishuollossa noin 72

Läntinen lähijohtamisalue

Palvelupäällikkö Katja Sipiläinen

Tiimit:

Nokia

- osoite: Harjukatu 21, 37100 Nokia
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 5 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 3 perheohjaajaa, 0,4 perheterapeuttia ja 0,5 toimistosihteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 82 ja sijaishuollossa noin 46

Parkano, Kihniö, Hämeenkyrö ja Ikaalinen

- Parkanon toimipisteen osoite: Parkanontie 37, 39700 Parkano
- Hämeenkyrön toimipisteen osoite: Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö
- Ikaalisten toimipisteen osoite: Silkintie 3, 39500 Ikaalinen
- henkilöstö: 0,5 johtava sosiaalityöntekijä, 4,6 sosiaalityöntekijää, 0,6 sosiaaliohjaaja, 3,8 perhetyöntekijää, 0,25 perheterapeutti ja 0,1 toimistosihteeri
- asiakkaita avohuollossa noin 100 ja sijaishuollossa noin 48
- Tiimissä tehdään yhdennettyä lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityötä, tässä resurssi vain lastensuojelun osalta.

Sastamala ja Punkalaidun

- osoite: Puistokatu 10, 38200 Sastamala
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 4 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 2 perhetyöntekijää, 0,25 perheterapeutti ja 0,5 toimistosihteeri
- asiakkaita avohuollossa noin 78 ja sijaishuollossa noin 41

Ylöjärvi

- osoite: Mikkolantie 10 B, 33470 Ylöjärvi
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja, 4 perheohjaajaa, 0,6 perheterapeutti ja 0,5 toimistosihteeri
- asiakkaita avohuollossa noin 128 ja sijaishuollossa noin 52

Pohjoinen 1 lähijohtamisalue

Palvelupäällikkö Heikki Sillanpää

Tiimit:

Tampere länsi tiimi 1

- Osoite: Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4 33230 Tampere:
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaaja ja 0,25 toimistosihteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 154

Tampere länsi 2 + Pirkkala

- Osoite: Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4 33230 Tampere sekä Suupantie 2 33960 Pirkkala
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaajaa ja 0,25 toimistosihteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 108

Tampere etelä tiimi 1

- osoite: Sinitaival 6 33720 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 8 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa
- asiakkaita avohuollossa noin 162

Tampere etelä tiimi 2

- osoite: Sinitaival 6 33720 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa,
- asiakkaita avohuollossa noin 195

Tehostettu perhetyö Tampere ja Orivesi

- osoite: Vehnämyllynkatu 10, 33560 Tampere, Keskustie 26, 35300 Orivesi, Hermiankatu 3 A, 33720 Tampere
- Henkilöstö: 1 perhetyönohjaaja, 15 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa ja 9 perhetyöntekijää

Pohjoinen 2 lähijohtamisalue

Palvelupäällikkö Kaisu Heikkilä

Tiimit:

Mänttä-Vilppula ja Juupajoki

- osoite: Hallituskatu 23 B, 3.krs., 35800 Mänttä
- henkilöstö: 0,5 johtava sosiaalityöntekijä, 2 sosiaalityöntekijää, 1,4 sosiaaliohjaajaa, 1 perhetyöntekijää
- asiakkaita avohuollossa noin 40 ja sijaishuollossa noin 14
- Tiimissä tehdään yhdennettyä lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityötä, tässä resurssi vain lastensuojelun osalta.

Tampere itä tiimi1

- osoite: Tipotie 4, 33230 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa ja 0,25 toimistosihiteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 242

Tampere itä tiimi 2 + Orivesi

- osoite: Tipotie 4, 33230 Tampere
- Oriveden sivutoimipisteen osoite: Keskustie 26, 35300 Orivesi
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 1 sosiaaliohjaajaa ja 0,25 toimistosihiteeriä
- asiakkaita avohuollossa noin 242

Sijaishuollon sosiaaliasema laitoshoidon tiimi

- osoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 8 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 1 perheohjaaja, 0,5 vahtimestaria ja 0,5 mentorisosiaalityöntekijä
- asiakkaita sijaishuollossa noin 234

Sijaishuollon sosiaaliasema perhehoidon tiimi

- osoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 4 perhehoidon ohjaajaa, 0,5 vahtimestaria ja 0,5 mentorisosiaalityöntekijää
- asiakkaita sijaishuollossa noin 327

Virrat ja Ruovesi

- osoite: Virtaintie 26, 34800 Virrat
- Ruoveden sivutoimipisteen osoite: Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi
- henkilöstö: 0,5 johtava sosiaalityöntekijä, 1,5 sosiaalityöntekijää, 1,8 sosiaaliohjaajaa, 0,6 perhetyöntekijää
- asiakkaita avohuollossa noin 53 ja sijaishuollossa noin 20
- Tiimissä tehdään yhdennettyä lapsiperheiden ja lastensuojelun sosiaalityötä, tässä resurssi vain lastensuojelun osalta.

Tehostettu perhetyö Tampere ja Pirkkala

- osoite: Turvesuonkatu 15, 33400 Tampere, Vehnämyllynkatu 10, 33560 Tampere, Tipotie 4, 33230 Tampere
- Henkilöstö: 1 perhetyönohjaaja, 13 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa ja 9 perhetyöntekijää

Lastensuojelun toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Lastensuojelun palvelua tuotetaan lastensuojelun asiakkuudessa oleville lapsille ja heidän perheilleen. Lastensuojelun asiakkuuteen ohjaututaan joko palvelutarpeen arviointiin sisältyvän lastensuojelun tarpeen selvityksen perusteella, suoraan kiireellisen sijoituksen alkaessa tai mikäli lapsiperheiden sosiaalityössä arvioidaan, että heidän palvelunsa eivät ole riittäviä lapsen ja perheen tilanteessa. Asiakkuus alkaa, kun

1. lapsen kasvuolosuhteet vaarantavat tai eivät turvaa lapsen terveyttä tai kehitystä; taikka
2. lapsi käyttäytymisellään vaarantaa terveyttään ja kehitystään; ja
3. lapsi tarvitsee lastensuojelulain mukaisia palveluja ja tukitoimia

Lastensuojelun tehtävänä on lapsen oikeuksien turvaaminen sekä vanhempien ja muiden huoltajien tukeminen kasvatustehtävässä. Ensisijaisesti pyritään siihen, että lapsi voi kasvaa ja kehittyä omassa kodissaan. Työn perusedellytyksiä ovat perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen ja työskentely Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaisesti.

Lastensuojelulain tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Laissa määritellään lastensuojelu laajasti: lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen liittyvillä toimilla ehkäistään

varsinaisen lastensuojelun tarvetta ja ehkäisevällä lastensuojelulla tarjotaan apua ja tukea riittävän varhain, jolloin ehkäistään ongelmien syntymistä tai pahenemista. Lastensuojelun toimintaperiaatteiden perusta on kirjattu lastensuojelulakiin (4 §). Lastensuojelussa on toimittava mahdollisimman hienovaraisesti ja käytettävä ensisijaisesti avohuollon tukitoimia, jollei lapsen etu muuta vaadi. Kun sijaishuolto on lapsen edun kannalta tarpeen, se on järjestettävä viivytyksettä. Sijaishuoltoa toteutettaessa on otettava lapsen edun mukaisella tavalla huomioon tavoite perheen jälleen yhdistämisestä.

Lastensuojelulain mukaan lastensuojelun on

- edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia
- tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa
- pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä
- puututtava riittävän varhain havaittuihin ongelmiin
- otettava ensisijaisesti huomioon lapsen etu lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa

Lastensuojelun tärkein periaate on lapsen edun turvaaminen. Jokaisen lasta koskevan päätöksen tai ratkaisun tulee olla perusteltu lapsen näkökulmasta. Mikäli lapsen ja hänen vanhempiensa edut ovat ristiriidassa keskenään, tulee asia ratkaista lapsen edun hyväksi. Lapsen edun toteutuminen edellyttää, että lastensuojelun toiminta on lapsilähtöistä ja lapsi nähdään omassa elämässään aktiivisena toimijana. Lapsikeskeisen sosiaalityön tavoitteena on suojella, tukea ja vahvistaa lasta. Lapsikeskeisiin tavoitteisiin pyritään ensisijaisesti kuulemalla, kohtaamalla ja tukemalla lasta sekä pitämällä lapsi ja kunkin lapsen yksilölliset tarpeet vanhempien kanssa tehtävän työn keskiössä. Lapsen ja vanhempien välistä suhdetta pyritään vahvistamaan lisäämällä heidän vuorovaikutustaan tai muuttamalla heidän tapojaan olla vuorovaikutuksessa. Lapsikeskeisessä sosiaalityössä sosiaalityöntekijän tehtävänä on työskennellä lapsen kanssa, olla lasta varten koko asiakkuusprosessin ajan, välittää lapselta saatua tietoa vanhemmille sekä ottaa lapsen kokemukset ja näkökulma vanhempien kanssa tehtävän työn lähtökohdaksi.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Palveluntuottaja vastaa palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta.

Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Sosiaalihuoltolain 47 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä. Sen toteutumista on seurattava säännöllisesti. Toimintaa on kehitettävä asiakkailta ja toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvontasuunnitelman ovat laatineet:

Hanna Lähteenmäki, sosiaalityön johtaja

Anneli Haliseva, palvelupäällikkö

Heikki Sillanpää, palvelupäällikkö

Kaisu Heikkilä, palvelupäällikkö

Katja Sipiläinen, palvelupäällikkö

Lisäksi omavalvontasuunnitelma on lähetetty jokaiseen lastensuojelun sosiaali- ja perhetyön tiimiin kommentoitavaksi/ täydennettäväksi ennen suunnitelman hyväksymistä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Hanna Lähteenmäki, sosiaalityön johtaja (hanna.m.lahteenmaki@pirha.fi)

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakas- ja potilasturvallisuuden johtaminen perustuu oikeaan ja reaaliaikaiseen tilannekuvaan. Johtajien ja esihenkilöiden tulee tietää, mitä heidän vastuullaan olevassa toiminnassa tapahtuu, mitkä ovat keskeiset ongelmat ja mitkä ovat toimintaa uhkaavat keskeiset riskit.

Keskeisiä tiedon lähteitä ovat asiakkaiden ja potilaiden antama palaute, työntekijöiden tekemät asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitukset, muistutukset ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

Lasten, nuorten ja perheiden palveluissa on laatukäsikirja, joka sisältää oman osion lastensuojelun sosiaalityöstä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä laatukäsikirjaan ja toimia sen mukaisesti omassa työssään. Lastensuojelutyön laatua Pirkanmaalla ohjaa myös Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2019 julkaisema lastensuojelun laatusuositus. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella lastensuojelutyötä tekevän tulisi perehtyä laatusuosituksen sisältöön ja periaatteisiin kokonaisuudessaan. Lastensuojelutyötä ohjaaviin keskeisiin periaatteisiin sitoutuminen vahvistaa oikeanlaisen tuen tarjoamista oikeaan aikaan.

Laatusuosituksessa kuvatut keskeiset periaatteet ovat

- Asiakkaiden ihmisarvo ja perusoikeudet
- Lapsen etu
- Vuorovaikutus
- Ammattihenkilöstön työn laatu
- Vastuulliset päätökset ja toimintakulttuuri

Lastensuojelun sosiaalityön laadulliset tavoitteet

- Kaikilla lastensuojelun asiakkuudessa olevilla lapsilla on ajantasainen asiakassuunnitelma
- Kullakin lastensuojelun sosiaalityöntekijällä on enintään 30 asiakaslasta

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Koko henkilöstö vastaa osaltaan palvelun laadusta. Päävastuu omavalvonnan toteuttamisesta on johdolla. Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että lähiesihenkilöillä ja työntekijöillä on riittävästi tietoa ja osaamista laadukkaiden palveluiden tuottamiseen. Lähiesihenkilö vastaa siitä, että asiakkaat saavat palvelua lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Lähiesihenkilö vastaa myös alaisensa henkilöstön perehdyttämisestä sekä seuraa palvelun toteuttamista asiakasprosesseissa. Työnantaja (johto) vastaa tiimien riittävästä resurssoinnista.

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 turvallisuuspäätös)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lastensuojelun asiakas on aina lapsi eli alle 18-vuotias henkilö. Lastensuojelun asiakkuuteen ohjaututaan joko palvelutarpeen arviointiin sisältyvän lastensuojelun tarpeen selvityksen perusteella, suoraan kiireellisen sijoituksen alkaessa tai mikäli lapsiperheiden sosiaalityössä arvioidaan, että heidän palvelunsa eivät ole riittäviä lapsen ja perheen tilanteessa. Lapselle on lastensuojelun asiakkuuden alkaessa nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijä tulee laatia asiakkaalle asiakassuunnitelma, johon kirjataan lapsen tarvitsemat palvelut.

Asiakassuunnitelmaa tulee päivittää vähintään kerran vuodessa ja kodin ulkopuolelle sijoitetun lapsen osalta vähintään puolen vuoden välein. Lähijohtamisalueen palvelupäällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa seuraa, miten asiakassuunnitelmien laatiminen toteutuu.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaukset on tehtävä viipymättä, kun asiakkaan asiaa on käsitelty. Ammattilainen harkitsee, mitä tietoja asiakastyöstä kirjaa. Asiakasasiakirjoihin tulee kuitenkin kirjata sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot. Asiakirjoissa tulee käyttää selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Asiakastiedot kirjataan rakenteisesti eli kirjaamisessa noudatetaan ennalta sovittuja, yhtenäisiä tiedon rakenteita.

Lastensuojelun sosiaalityössä tehdään lastensuojelulain mukaisesti päätöksiä erilaisista avohuollon tukitoimista, avohuollon sijoituksista, kiireellisistä sijoituksista, huostaanotoista, sijaishuoltopaikan muutoksista ja sijaishuoltoon sijoitetun lapsen rajoittamistoimenpiteistä. Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään aina valituskelpoinen päätös palveluista. Asiakasta kuullaan ennen päätöksen tekemistä. Osaan päätöksistä liittyy lakisääteinen määräaikaisuus, jonka seuraamisesta ja lainmukaisuudesta vastaa jokainen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä omien asiakkaidensa osalta.

Asiakkaalla on oikeus pyytää häntä koskevien tietojen luovuttamista tai tietojen oikaisemista. Pyyntöt tehdään kirjallisesti ja osoitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon tai täytetään lomake sähköisen asioinnin kautta. Pyyntöihin tulee vastata noin kuukauden sisällä.

Jokainen työntekijä vastaa osaltaan siitä, että asiakkaat saavat asiallista ja kunnioittavaa kohtelua. Mikäli työntekijä havaitsee työyhteisössään asiakkaisiin tai toisiin työntekijöihin kohdistuvaa epäasiallista kohtelua, tulee hänen ilmoittaa siitä esihenkilölleen ja tarvittaessa vastuuyksikön päällikölle tai vastuualuejohtajalle. Esihenkilö käy työntekijän kanssa asiasta keskustelun, joka dokumentoidaan. Asiakasta tulee tarvittaessa ohjeistaa muistutuksen tekemiseen.

Itsemääräämisoikeus ja sen rajoittaminen lastensuojelussa

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, yhdenvertaisuuteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään sekä oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Kyseessä on jokaiselle kuuluva perusoikeus.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta todetaan, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava

hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sama koskee hänen sosiaalihuoltoonsa liittyviä muita toimenpiteitä. Asiakasta koskeva asia on käsiteltävä ja ratkaistava siten, että ensisijaisesti otetaan huomioon asiakkaan etu. Lastensuojelussa ensisijainen asiakas on aina lapsi ja asioita tarkastellaan siten aina lapsen edun näkökulmasta.

Lastensuojelussa jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Työntekijät pyrkivät mahdollisuuksien mukaan käyttämään tapaamisilla ja neuvotteluissa osallistavia menetelmiä ja työvälineitä. Lastensuojelun avohuollon tukitoimet perustuvat aina vapaaehtoisuuteen ja asiakaslapsen huoltajia ja 12 vuotta täyttänyttä lasta on kuultava ennen päätöksentekoa. Mikäli lapsen huoltaja muuttaa mielipiteensä palvelun vastaanottamisesta, tulee palvelu keskeyttää. Lastensuojelussa ei avohuollon asiakkaiden kohdalla voida käyttää minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä.

Lastensuojelussa myös tahdosta riippumattomia päätöksiä pyritään valmistelemaan yhteistyössä asianosaisten kanssa. Osaltaan hallintolain mukaiset kuulemismenettelyt päätöksenteossa turvaavat asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa omassa asiassaan. Huostaan otettua, kiireellisesti sijoitettua tai lastensuojelunlain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikais määräyksen nojalla sijoitettua lastensuojelun asiasta voidaan tietyin, lastensuojelulaisissa mainituin edellytyksin rajoittaa. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään lastensuojelulain mukaiset päätökset. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste. Lastensuojelulain mukaisten rajoitustoimenpiteiden keskeisenä tavoitteena on varmistaa huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen tai lapsen tai toisen henkilön suojaaminen.

Rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää muuhun kuin kussakin rajoitussäännöksessä ilmenevään tarkoitukseen. Rajoitus on toteutettava turvallisesti lapsen ihmisarvoa kunnioittaen, hänen yksilöllinen tilanteensa, ikänsä, sukupuolensa ja kulttuuri- ja uskonnollinen taustansa huomioiden. Rajoituksen aikana on huolehdittava lapsen yksilöllisistä tarpeista ja perustarpeista. Rajoitus ei saa sisältää alistamista, kurittamista eikä muulla tavoin loukkaavaa kohtelua. Rajoituksen käyttö on lopetettava heti, kun rajoittaminen ei enää ole välttämätöntä. Rajoitusta ei saa käyttää rangaistuksena eikä sen käytöllä saa aiheuttaa lapselle vahinkoa tai haittaa.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä ovat liikkumisvapauden rajoittaminen, yhteydenpidon rajoittaminen, aineiden ja esineiden haltuunotto, henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus, kiinnipitäminen, eristäminen ja erityinen huolenpito. Rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa pääsääntöisesti vain sijaishuollossa olevaan ja laitoshoitoon sijoitettuun lapseen. Yhteydenpidon rajoittamista koskevaa päätöstä voidaan kohdistaa myös perhehoitoon sijoitettuun lapseen.

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. Pirkanmaan hyvinvointialueella muistutuksen voi tehdä myös sähköisellä lomakkeella.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintasäännön mukaan lastensuojelun muistutuksiin vastaa vastuuyksikön päällikkö. Se työntekijä, jonka toimintaa muistutus koskee, antaa muistutuksen liitteeksi oman selvityksensä yhdessä lähiesihenkilönsä kanssa. Kanteluihin ja niihin muistutuksiin, jotka aluehallintovirasto on siirtänyt hyvinvointialueelle käsiteltäväksi, antaa vastauksen vastuualuejohtaja palvelupäällikön valmisteltua asian. Useampaa eri vastuualuetta koskeviin muistutuksiin ja kanteluihin antaa vastauksen palvelulinjajohtaja vastuualueiden valmisteltua asian.

Mikäli muistutus tai kantelu sisältää asioita, jotka on hyvä huomioida koko tiimin toiminnassa, tulee ne käsitellä yhdessä tiimipalavereissa. Tarvittaessa asioita nostetaan esiin myös lastensuojelun koko henkilöstölle suunnatuissa infoissa.

3.5 Henkilöstö

Pirkanmaan hyvinvointialueen esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstösuunnitelma on pidemmän aikavälin suunnitelma, jota tarkennetaan vuosittain. Se käsittää henkilöstön määrällisen ja laadullisen kokonaistarpeen ennakoinnin, arvioinnin ja määrittelyn. Määrällisen henkilöstösuunnitelman tehtävä on arvioida henkilöstön määrää suhteessa toiminnan muuttuviin tarpeisiin. Rekrytointisuunnitelma on osa määrällistä henkilöstösuunnitelmaa.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukenaan on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat. Sujuva yhteistyö, rekrytoinnin huolellinen suunnittelu ja toteutus sekä siihen liittyvä viestintä ja realistinen aikataulutus ovat avainasemassa rekrytointiprosessin onnistumisessa. Rekrytoinnissa on käytössä Kuntarekry-järjestelmä.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avuntarve, palvelurakenne sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät. Hyvinvointialue vastaa siitä, että toiminnassa on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä.

Lastensuojelulain (417/2007) mukaan jokaiselle lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on nimettävä hänen asioistaan vastaava sosiaalityöntekijä (*lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä*), jonka tulee olla sosiaalihuollon ammattihenkilöstä annetussa laissa (817/2015) tarkoitettu sosiaalihuollon ammattihenkilö. Yhdellä lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä saa lain mukaan olla enintään 30 lasta asiakkaanaan. Lastensuojelun sosiaalityön vastuualueella seurataan asiakasmitoituksen toteutumista säännöllisesti.

Lastensuojelun sosiaalityössä ei käytetä vuokratyövoimaa. Henkilöstön rakenne on kuvattu kohdassa 1.2. Sijaisia palkataan lähinnä pidempien poissaolojen ajaksi. Lastensuojelun sosiaalityön tiimeihin pyritään palkkaamaan kesän ajaksi tiimin koosta riippuen 1–2 sosiaalityöntekijän sijaista, mutta sen lisäksi vuosilomia jaksotetaan niin, että riittävä määrä vakituista henkilöstöä on koko kesän ajan paikalla tiimeissä. Muiden tehtävien osalta sijaisia palkataan lähinnä vuosilomia pidempien poissaolojen ajaksi. Toimintayksiköt pyrkivät ottamaan vuosittain sosiaalityöntekijäopiskelijoita harjoitteluun. Opiskelijoille nimetään harjoittelujaksolle ohjaaja, joka on pätevä sosiaalityöntekijä. Hän seuraa, ohjaa, arvioi ja valvoo opiskelijan työskentelyä ja tarvittaessa puuttuu epäkohtiin.

Henkilöstön kelpoisuusehdot selvitetään aina rekrytoinnin yhteydessä. Sosiaalityöntekijän virkaan valittaessa henkilön tulee löytyä Valviran ylläpitämästä JulkiSuosikki -rekisteristä. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävissä voi toimia enintään vuoden ajan sosiaalityöntekijän ammattiin opiskeleva henkilö, joka on suorittanut hyväksytysti sosiaalityön aineopinnot ja käytännön harjoittelun. Työnantaja vastaa siitä, että tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävissä toimivalla henkilöllä on laissa säädetyt edellytykset toimia tehtävässään. Työntekijää palkkaavan esihenkilön tulee pyytää nähtäväkseen todistukset, joista selviää, että palkattavan henkilön opinnot ja niihin liittyvä käytännön harjoittelu on suoritettu hyväksytysti.

Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa työskentelevän on työskenneltävä laillistetun sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Pirkanmaan lastensuojelun tiimeissä tilapäisesti sosiaalityöntekijän tehtävissä toimivat työntekijät toimivat pääsääntöisesti johtavan sosiaalityöntekijän johdon ja valvonnan alaisena. Tilapäisesti sosiaalityöntekijän ammatissa toimivalla henkilöllä ei ole sosiaalityöntekijälle säädettyä oikeutta päättää kiireellisissä tapauksissa tahdosta riippumattoman huollon antamisesta tai siihen liittyvistä toimenpiteistä.

Lastensuojelussa rikostausta tulee selvittää kaikilta työntekijöiltä, jotka työskentelevät lasten ja perheiden kanssa. Laki velvoittaa työnantajaa tarkastamaan lapsen kanssa työskentelevät työntekijän rikostaustan aina, kun kyseessä on yli 3 kuukauden työ- tai palvelussuhde yhden kalenterivuoden aikana. Työnantajalla on oikeus pyytää otetta myös enintään 3 kuukautta kestävässä tehtävässä. Työntekijän tulee tilata ote oikeusrekisterikeskuksesta ja toimittaa se esihenkilön nähtäväksi viimeistään työsuhteen alkaessa. Ote ei saa olla 6 kuukautta vanhempi.

Jokaisen esihenkilön tulee seurata alaistensa työntekijöiden toimintaa ja tarvittaessa puuttua asiaan. Ensisijaisesti esihenkilön tulee ohjata ja neuvoa työntekijää, mutta ellei ei ole riittävää, tulee työntekijän kanssa käydä keskustelu, joka tulee myös dokumentoida. Mikäli työntekijän osaamisessa on puutteita, tulee hänelle tarvittaessa osoittaa mentori tai ohjata soveltuvaan koulutukseen.

Pirkanmaan lastensuojelun perehdytysohjelma valmistuu syksyn 2024 aikana. Esihenkilöiden tulee huolehtia, että heidän alaisensa saavat tehtävään riittävän perehdytyksen. Perehdytysoppaan tukena on videoituja koulutuksia eri osa-alueista. Esihenkilöiden tulee seurata, että henkilöstö osallistuu täydennyskoulutukseen riittävässä määrin.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Lastensuojelun vastuualueella seurataan henkilöstömitoituksen toteutumista kuukausittain. Jokaiselle lapselle pyritään nimeämään lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, vaikka työntekijäkohtainen asiakasmitoitus ylittyisikin tilapäisesti. Lastensuojelun vastuualueella on asiakasmitoituksen mukainen määrä sosiaalityöntekijän virkoja, mutta ajoittain osa viroista on täyttämättä rekrytointihaasteiden vuoksi. Tarvittaessa myös johtava sosiaalityöntekijä tekee asiakastyötä ja heidät voidaan nimetä lapsen asioista vastaavaksi sosiaalityöntekijäksi.

Hyvinvointialueella on myös linjattu, että asiakasmääriä voidaan tasata tiimien kesken ensisijaisesti oman lähijohtamisalueen sisällä, mutta tarvittaessa myös lähijohtamisalueiden kesken. Vuonna 2025 käyttöön otettava uusi, yhteinen asiakastietojärjestelmä mahdollistaa jatkossa asiakasmäärien tasaamisen nykyistä helpommin.

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.

Terveystuolitoilaissa säädetään sosiaali- ja terveystuolitoon yhteisistä palveluista. Sen mukaan yhteisissä palveluissa, tai jos potilas muutoin tarvitsee sekä terveystuolitoon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveystuolitoon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon Terveystuolitoilaki edellyttää, että toiminnan laadukkuutta, turvallisuutta ja asianmukaista toteutusta sekä etenkin potilasturvallisuutta edistetään yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa. Potilaan asemaa ja oikeuksia koskevan lain mukaan terveystuolitoon- ja sairaanhoitoa toteutettaessa on tarvittaessa laadittava tutkimusta, hoitoa, lääkinällistä kuntoutusta koskeva tai muu vastaava suunnitelma.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä monialaiseen yhteistyöhön Minun tiimini –malli.

[Minun tiimini -toimintamalli - pirha.fi](https://www.pirha.fi/minun-tiimini-toimintamalli)

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](https://www.pirha.fi/monialainen-yhteistyo)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä huolehtii, että lapsen asian hoitamiseen osallistuu riittävä monialainen toimijaverkosto ja että tietoa vaihdetaan verkostossa lapsen edun mukaisesti.

Lastensuojelussa tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakkaiden läheisten ja palvelujen järjestämisessä eri viranomaisten kanssa.

Lastensuojelussa toimii lastensuojelulain 14 § mukainen moniammatillinen asiantuntijaryhmä. Lisäksi vammaispuolustuksen, lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön yhteisasiakkuuksien palveluiden järjestämisessä on apuna lastensuojelun, lastensuojelun sijaishuollon, vammaissosiaalityön, vaativien erityispuolustusten, omaishoidon tuen sekä lapsiperheiden sosiaalityön yhteinen asiakasohjausryhmä.

3.8 Toimitilat ja välineet

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

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Säteilyn käytön turvallisuus

Säteilyturvallisuus - Kuvantamiskeskus, verisuonitoimenpiteet ja apteekkipalvelut - intra.pirha.fi

(voi poistaa, jollei kuvantamista käytössä)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lastensuojelun käytössä on Pirkanmaan alueella useita toimitiloja. Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Osa työntekijöistä toimii yksittäisissä työhuoneissa ja osa työntekijöistä työskentelee yhteiskäyttöisissä huoneissa. Asiakkaat otetaan vastaan siihen tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu. Toimitiloissa on erilaisia hälytínjärjestelmiä ja tarvittaessa käytettävissä on vartijan palvelut.

Tilojen käytössä ja suunnittelussa huomioidaan joustavan yhteiskäytön periaatteet.

Etätömahdollisuuksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen etätöohjeistuksen periaatteiden mukaisesti.

Toimipisteissä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työntekijöiden tietää, kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa. Henkilökunta käyttää Pirhan tiloissa liikkueensa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittilanteet ilmoitetaan lähiesihenkilölle. Työpaikkaselvitysten aikataulu ja toteutus suunnitellaan yhdessä työterveyshuollon (Pirte) edustajien kanssa. Työturvallisuusriskien arviointi tehdään Pirhassa kaikkiin toimipisteisiin Granite-järjestelmässä ([Riskienhallintaohjelmisto Granite - intra.pirha.fi](#)) ja ohjeistuksen mukaisesti ne päivitetään kahdesti vuodessa. Esihenkilön ja johdon vastuulla on reagoida selvityksissä ilmeneviin puutteisiin. Selvitys kattaa toimitiloihin ja välineisiin liittyvät riskit.

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

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

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 palveluysikön 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](http://intra.pirha.fi)

Tietosuoja ja tietoturva

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliittikan mukaan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Jokainen uusi työntekijä käy pakolliset tietosuoja- ja tietoturvaosiot läpi osana perehdytystään, ja koko henkilöstön on läpäistävä pakollinen peruskoulutus kahden vuoden välein.

Tietojärjestelmät

Uusille tietojärjestelmille ja sovelluksille tehdään tiettyjä poikkeuksia lukuun ottamatta tietoturva-arviointi aina ennen käyttöönottoa. Tietoturva-arviointi tehdään myös järjestelmän muuttuessa oleellisesti. Tietoturva-arviointi sisältää myös tietojärjestelmän käyttöön liittyvän riskiarvion. Tietojärjestelmille tehdään riskiarviointi kolmen vuoden välein tai kun järjestelmä oleellisesti muuttuu.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialueen on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman (tähän päivämäärä). Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta.

tietosuojavastaava Katja Rajala
tietoturvavastaava Marko Immonen

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lastensuojelun vastuualueella noudatetaan Pirhan yleisiä ohjeita.

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](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Lastensuojelun vastuualueen yksiköissä ei käsitellä lääkkeitä, tehdä lääkkeenjakoja asiakkaille eikä säilytetä lääkkeitä.

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?

Infektioiden torjunnassa noudatetaan työnantajan ohjeita.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Tietosuojavastaava Katja Rajala

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Pirhan johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista. Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapoliitikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

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

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

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella. Häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta tulee ilmoittaa esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi).

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö. Tietosuojalla tarkoitetaan toimenpiteitä ja käytäntöjä, joilla varmistetaan yksityisyydensuojan sekä rekisteröidyn oikeuksien ja vapauksien toteutuminen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturvalla tarkoitetaan hallinnollisia ja teknisiä toimia, joilla turvataan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. Tietosuojaa- ja tietoturvatyötä ohjeistavat sosiaali- ja terveydenhuollossa useat eri lait ja asetukset. Keskeisimpänä lainsäädäntönä mm. EU:n yleinen tietosuojaa-asetus (679/2016), tietosuojalaki (1050/2018) ja laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta (906/2019). Lisäksi asiakastietojen käsittelyä ohjaa useat sosiaali- ja terveydenhuollon erityislait. Lakien ja asetusten mukaisia asioita Sivu 23 / 25 ohjataan myös useilla organisaation omilla toimintasuunnitelmilla sekä työohjeilla.

Asiakastietojärjestelmässä henkilöllä on oikeus käsitellä vain niitä tietoja, joiden käsittelyyn hänellä on työtehtäviensä takia oikeus. Tietosuojan turvaamiseksi jokaisella henkilöstöön kuuluvalla on henkilökohtaiset tunnukset tietojärjestelmiin, eikä työasemaa tai asiakastietojärjestelmää saa käyttää toisen tunnuksilla kirjautuneena. Henkilökohtaisia tunnuksia ei luovuteta ulkopuolisille. Salassa pidettävää tietoa sisältävät asiakirja-aineistot säilytetään asianmukaisesti arkistoituna eivätkä ne saa olla ulkopuolisten, esimerkiksi toimitiloissa tukipalvelua tuottavien henkilöiden saatavilla.

Kaiken salassa pidettävän ja sosiaalihuollon asiakastiedoksi määriteltäväksi olevan tiedon käsittely tapahtuu asiakastietojärjestelmässä tai tiettyjen hallinnollisten prosessien osalta Pirkanmaan hyvinvointialueen asianhallintaohjelmassa. Myös näissä hallinnollisissa prosesseissa käsiteltävä sosiaalihuollon asiakkuutta koskeva tieto on salassa pidettävää.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021. Työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen Sosiaalihuollon määrämuotoinen kirjaaminen-koulutuksen avulla. Johtavat sosiaalityöntekijät myös opastavat kirjaamisessa.

Lastensuojelun työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojeluasian 26 §:n 1 momentissa tarkoitettu vireille tulosta lähtien kaikki lapsen tai nuoren tarvitsemien lastensuojelutoimenpiteiden järjestämiseen vaikuttavat tiedot sekä toimenpiteiden suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan kannalta tarpeelliset tiedot. Kaikki sosiaalihuollon asiakkuuden arvioinnin, suunnittelun ja seurannan kannalta oleellinen tieto on viipymättä kirjattava asiakastietojärjestelmään. Merkintöjen tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä ja niitä tehtäessä saa käyttää vain yleisesti tunnettuja ja hyväksytyjä käsitteitä ja lyhenteitä. Asiakasasiakirjamerkinnöistä tulee ilmetä tietojen lähde, jos tieto ei perustu ammattihenkilön omiin havaintoihin. Työntekijä vastaa kirjausten oikeellisuudesta, riittävästä laajuudesta ja ajantasaisuudesta.

Tavoitteena on, että kaikki arvio- ja suunnitelma-asiakirjat on lukittava ja arkistoitava viimeistään seuraavana työpäivänä siitä, kun niiden on katsottu tulleen valmiiksi. Työntekijän perehdytyksessä käydään läpi henkilötietojen käsittelyyn, kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja ohjeistusten tallennuspaikka. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan säännöksiä ja ohjeita. Esihenkilö vastaa kirjaamisen ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä tiedottaa tarvittaessa lisäkoulutuksen järjestämisen tarpeista.

Tietosuojaa ja henkilötietojen käsittelyä sekä asiakastietojen kirjaamista koskevaa omavalvontaa tulee toteuttaa yksiköissä ennakoivasti. Yksikkökohtaisesta omavalvonnasta asiakastyön dokumentoinnin osalta vastaa yksikön johtava sosiaalityöntekijä. Myös jokaisella työryhmän jäsenellä on vastuu palvelutoimintaan, työryhmän toimintaan sekä omaan työhönsä liittyvästä omavalvonnasta.

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

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

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Jokaisessa toimipisteessä on mahdollisuus nimettömään palautteen antamiseen. Palautteet käsitellään tarpeen mukaisella tavalla. Asiakkailta saadaan palautetta myös muistutusten ja kanteluiden muodossa. Asiakkailta saatu palaute otetaan huomioon toiminnan kehittämisessä.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Työantajan on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen sekä turvalliset ja laadukkaat palvelut asiakkaalle. Asiakasturvallisuus sekä omavalvonta ovat olennainen osa riskien hallintaa, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Pirkanmaan hyvinvointivointialueella tulee joka yksikössä arvioida vähintään kerran vuodessa tunnistetut riskit ja niihin liittyvät toimenpiteet.

Jokaisessa lastensuojelun sosiaalityön toimipisteessä on ajantasaiset turvallisuusohjeet asiakasturvallisuuden ja henkilökunnan turvallisuuden varmistamiseksi. Turvallisuusohjeessa on nimetty turvallisuuden vastuuhenkilöt ja yhteystiedot. Turvallisuusohjeet päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia. Lastensuojelun sosiaalityöntekijöiden koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin keskustelu tiimeissä luo pohjan turvallisuuskulttuurille.

Johtavien viranhaltijoiden tehtävänä on toimeenpanna sisäinen valvonta ja riskienhallinta vastuualueellaan ja raportoida niistä hyväksytyjen ohjeiden mukaisesti. Heidän tulee toimia hyvän johtamis- ja hallintotavan ja eettisten periaatteiden mukaisesti sekä puuttua toiminnassa ilmeneviin epäkohtiin. Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Myös jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Niin asiakkaiden kodeissa kuin toimistotiloissa tehtävän asiakastyön riskinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvaluuteen liittyviin ohjeisiin.

Lastensuojelun riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- Lastensuojelun sosiaalityön kotikäynnit tehdään pääsääntöisesti työparina. Tehostetussa perhetyössä kotikäyntejä tehdään myös yksin, silloin kun se arvioidaan turvalliseksi.
- Työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- Työntekijöille järjestetään turvallisuuskoulutusta
- Työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja
- Asiakasvastaanottoiloissa on hälytysnapit ja jokaisen työntekijän tulee tallentaa puhelimeensa vartijan yhteystiedot
- Työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- Asiakastilat pidetään tarpeen mukaan lukittuina
- Työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.
- Työntekijälle järjestetään mahdollisuus tilanteen purkuun aina kun siihen on tarvetta

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista voidaan oppia vain, jos niistä ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä. HaiPro-ilmoituksen voi tehdä viiveellä – tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan

jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Esihenkilöt kannustavat työntekijöitä tekemään ilmoituksia matalalla kynnyksellä.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

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)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Epäkohtailmoitukseen vastaa lastensuojelussa pääsääntöisesti lähijohtamisalueen palvelupäällikkö yhdessä lastensuojelun vastuualuejohtajan kanssa. Epäkohtailmoitus ja siihen annettu vastaus tallennetaan asianhallintajärjestelmään. Mikäli epäkohtailmoituksessa mainittua ongelmaa ei saa korjattua viivytyksettä, toimitetaan epäkohtailmoitus ja siihen annettu vastaus myös Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle.

Riskinhallinta sisältää asiakkaaseen, työntekijöihin, toimintaan ja työtapoihin sekä työympäristöön liittyvät osa-alueet. Toiminnan ennakointi on ensisijaista, mutta jo tapahtuneet haittatapahtumat tulee kirjata, analysoida sekä raportoida asianmukaisesti ja sopia jatkotoimien toteuttamisesta haittatapahtuman korjaamiseksi tai poistamiseksi. Jokaisella työntekijällä on ilmoitusvelvollisuus, jos huomaa epäkohtia ja riskejä asiakkaan hoitoon liittyvissä tilanteissa tai turvallisuudessa asiakaskohteessa tai muualla työpaikalla.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan raportoinnin ja seurannan apuvälineenä käytetään riskienhallintaohjelmisto Granitea. Esihenkilö vastaa, että riskienhallinnan arviointi tehdään ja päivitetään säännöllisesti ohjeiden mukaan yhdessä henkilöstön kanssa.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Pirkanmaan hyvinvointialue on ostopalveluita kilpailuttaessaan määritellyt kullekin palvelulle laatukriteerit.

Hyvinvointialueella on velvollisuus ohjata ja valvoa järjestämisvastuullaan olevaan palveluntuotantoa. Sen on varmistettava sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukainen hoitaminen.

Valvontavelvollisuuteen kuuluu oman palvelutuotannon ohjauksen lisäksi valvoa eri palveluntuottajien kanssa tehtyjen sopimusten noudattamista. Palvelunjärjestäjän on varmistettava sekä omien että hankkimiansa palveluiden saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu.

Lapsen omatyöntekijä, joka havaitsee puutteen, ottaa selvitettäväkseen yksittäiseen lapseen liittyvät epäkohdat. Hän ilmoittaa asiasta esihenkilölle, johtavalle sosiaalityöntekijälle ja tämä edelleen omalle esihenkilölleen, palvelupäällikölle. Asiasta ilmoitetaan myös ostopalveluyksikköön. Epäkohtaan liittyvän selvittelyn aikana ei ohjata uusia asiakkaita ko. palveluntuottajalle.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan valmiussuunnittelutyöryhmä vastaa valmiussuunnitelmien tekemisestä. Johtoryhmä vastaa, että valmiussuunnitelma on ajantasainen.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi johtavan sosiaalityöntekijän johdolla tiimipalaverissa. Johtava sosiaalityöntekijä ilmoittaa palvelupäällikölle päivämäärän, milloin omavalvontasuunnitelma on käyty henkilöstön kanssa läpi. Tiimeiltä toivotaan ajatuksia ja kommentteja suunnitelmasta sen päivitystä varten. Omavalvontasuunnitelma esitellään lyhyesti myös lastensuojelun henkilöstöinfossa loppuvuoden 2024 aikana.

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 nähtävinä yksiköissä toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla.

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.

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 11.12.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Hanna Lähteenmäki
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.