



Omavalvontasuunnitelma

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivystykselliset
asuinyksiköt

Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	7
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	9
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	9
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	10
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	14
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
Henkilöstö	21
3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	25
3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	26
3.8 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	28
3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	30
3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	32
3.11 Lääkehoitosuunnitelma.....	33
3.12 Infektioiden torjunta	34
4 Omavalvonnan riskienhallinta	35
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	35
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	37
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	39
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	40
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	40
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	41
5.1 Toimeenpano.....	41
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	42
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	43

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Pirkanmaan hyvinvointialueen omavalvontaohjelma löytyy [Laatu ja omavalvonta - pirha.fi](#) -sivuilta.

Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto Valvira on antanut 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta.

Palveluntuottaja laatii jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelman, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan.

Omavalvontasuunnitelma on työväline, jonka avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä omavalvonnallisin menetelmin. Omavalvontasuunnitelmaan sisällytetään kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluyksikön lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta ja seurannasta yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy palvelulinjojen määrittelyt vastaavat viranhaltijat. Omavalvontasuunnitelma päivitetään toiminnan oleellisesti muuttuessa, mutta vähintään kerran vuodessa.

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava

Pirkanmaan hyvinvointialue

ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

Pirkanmaan hyvinvointialueen oman palvelutuotannon omavalvontasuunnitelmat ja seurannasta laaditut selvitykset löytyvät verkkosivuilta:

[Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](https://www.pirha.fi/omavalvontasuunnitelmat).

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Kissanmaan perhetukikeskus

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet ja yhteystiedot

Karhunkatu 45, 33520 Tampere, Perhetukikeskuksen johtaja Minna Hackspik p. 040 620 8625

Lasten asuinyksikkö, kissanmaa.lastenosasto@pirha.fi, 0505242613

Asuinyksikkö 1, kissanmaa.nuortenosasto1@pirha.fi, 0505950995

Asuinyksikkö 2, kissanmaa.nuortenosasto2@pirha.fi, 0408007859

Asuinyksikkö 3, kissanmaa.nuortenosasto3@pirha.fi, 0444235494

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Lastensuojelun sijaishuolto, Lastensuojelulaitos, Kissanmaan perhetukikeskuksessa on yhteensä 24 asiakaspaikkaa. Tämän lisäksi Kissanmaan perhetukikeskuksessa vastaanotetaan virka-apu lapsia. Päivystyksellisiä asuinyksiköitä, joihin sijoitetaan 12–17 – vuotiaita on kolme ja yksi lasten asuinyksikkö, johon sijoitetaan alle 12-vuotiaita lapsia.

Asuinyksikkö 1, seitsemän asiakaspaikkaa, 12–17 -vuotiaat

Asuinyksikkö 2, kuusi asiakaspaikkaa, yksi virka-apu lasten vastaanottotila, 12–17 –vuotiaat

Asuinyksikkö 3, viisi asiakaspaikkaa, 12–17 –vuotiaat

Lasten asuinyksikkö, alle 12-vuotiaat, kuusi asiakaspaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköiden omavalvontasuunnitelma kattaa asuinyksiköihin sijoitettujen lasten päivystyksellisen hoidon, kasvatuksen ja ohjauksen. Kissanmaan perhetukikeskuksen asiakkuuteen tullaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän tekemällä kiireellisen sijoituksen, kiireellisen avohuollon sijoituksen tai sijaishuoltopaikan muutoksen päätöksellä. Sijoitukset voivat tapahtua ennakoimattomasti ja suunnittelemattomasti. Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköt vastaanottavat myös virka-apu lapsia. Virka-apu lapsilla tarkoitetaan lapsia, jotka ovat lastensuojelulain nojalla sijoitettuja, mutta ovat poistuneet tai karanneet sijoituslaitoksista. Lapset ovat Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksikössä, kunnes kuljetus sijaishuoltopaikkaan on järjestetty. Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksikköjen toteuttamalla lastensuojelun sijaishuollon laitoshoidolla tarkoitetaan sijoitettujen lasten ympärivuorokautista hoitoa, jonka tulee olla lastensuojelulain (417/2007), sosiaalihuoltolain (1301/2014) ja laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) mukaista. Asuinyksiköissä arvioidaan ja tuetaan lyhytaikaisesti sijoitettujen lasten ja heidän perheidensä tilannetta. Palvelun tarkoituksena on kriisi- ja arviointityö sekä jatkosuunnitelmien tekeminen yhdessä moniammatillisen verkoston, lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Työn peruslähtökohtia ovat selkeä arki, suunnitelmallisuus, moniammatillinen tiimityöskentely sekä yksilö- ja perheiden kanssa tehtävä yhteistyö. Kissanmaan perhetukikeskuksen arvoja ovat ihmisläheisyys, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

<p style="text-align: center;">LYHYTAIKAISEN OSASTOHOIDON PROSESSIKAAVIO</p> <p style="text-align: center;">Yleinen toimintaperiaate</p>		
<p>Työmme on laadukasta ja asiakaslähtöistä, päivityksellistä hoitoa, kasvatusta ja ohjausta. Tarkoituksena on kriisi- ja arviointityö sekä jatkosuunnitelman tekeminen yhdessä moniammatillisen verkoston, lapsen, perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa.</p>		
<p>Jatkuva tilanteen arviointi ja tavoitteellinen työskentely</p>		
ALOITUS	TYÖSKENTELYVAIHE	JAKSON PÄÄTTÄMINEN
<ul style="list-style-type: none"> • Asuinyksikköön tullaan sosiaalityöntekijän tekemällä päätöksellä. • Miksi sijoitus tehtiin: yhteinen avoin keskustelu tilanteesta ja taustatiedoista. • Sovitaan asiakassuunnitelma-neuvottelu viikon sisään, neuvottelussa päätetään yhdessä tavoitteista • Ensimmäisen perhetapaamisen pitäminen • Yhteydenpito tarvittaviin verkostoihin 	<ul style="list-style-type: none"> • Lapsen kriisitilannetta vakautetaan ja kokonaistilannetta arvioidaan • Työskentellään tavoitteiden mukaisesti • Lapsen käyttäytymisen ja arjen hallinnan havainnointi • Verkostoyhteistyö • Informaation tuottaminen • Työskentelevän tahon arvioinnin tekeminen sosiaalityöntekijälle • Kotijaksot ja perhetapaamisten järjestäminen tarpeen mukaan 	<ul style="list-style-type: none"> • Neuvotteluissa arvioidaan tilannetta ja tavoitteiden toteutumista. • Sosiaalityöntekijä päättää lapsen sijoituksen tilanteesta kuullen lasta, perhettä ja osaston työryhmää. • Työskentelevän tahon arviointi valmistuu jakson päätyttyä.
SUUNTA KOTIIN		PITKÄAIKAINEN SIJOITUS
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Suunnitelmien ja tukitoimien turvin, suunnitelmallinen siirtyminen 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Huostaanoton valmistelut ➤ Tutustuminen tulevaan sijaishuoltoonpaikkaan ➤ Suunnitelmallinen siirtyminen ➤ Tuetaan toiseen paikkaan siirtymistä
MENETELMÄT		ARVOT
<p>Tiimityöskentely - Kyselyt ja haastattelut - Havainnointi - Toiminnalliset menetelmät - Avoin vuorovaikutus - Kotikokoussäännöt</p>		<p>Asiakaslähtöisyys - Avoimuus - Osallisuus - Kohtaaminen - Oikeudenmukaisuus - Yksilöllisyys - Luotettavuus - Voimavarakeskeisyys - Turvallisuus</p>

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivitykselliset asuinyksiköt eroavat toisistaan sekä paikka, että henkilöstömäärän mukaan. Lasten asuinyksikkö eroaa muista sillä, että vain sinne sijoitetaan alle 12-vuotiaita lapsia ja täten siellä on suurin henkilöstömäärä. Lasten asuinyksikössä on sairaanhoitajia kuusi, kun asuinyksiköissä 1-3, on kaksi sairaanhoitajaa yhtä asuinyksikköä kohden. Asuinyksiköissä 1-3 lapset ovat iältään 12-17-vuotiaita. Asuinyksiköissä 2 ja 3 on eristämiseen käytettävä erillinen tila. Asuinyksikkö 3 on ainoa, jossa ei vastaanoteta virka-apulapsia, koska huoneita ei ole riittävästi. Asuinyksikkö 2 eroaa muista sillä, että asuinyksikössä hoidetaan virka-ajan ulkopuolinen kiireellinen palveluohjaus 12-17-vuotiaiden osalta. Kiireellisessä palveluohjauksessa lapset ohjataan ensisijaisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen omiin laitoksiin ja mikäli omat paikat ovat täynnä, ohjaus tehdään yksityiseen laitokseen.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköiden omavalvontasuunnitelma on osa henkilöstön perehdytystä ja se ohjaa henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista. Omavalvontasuunnitelma laaditaan Kissanmaan perhetukikeskuksen esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös lapset ja huoltajat voivat osallistua ja vaikuttaa omavalvontasuunnitelmaan antamalla palautetta, jota vastaanotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti. Omavalvontasuunnitelman laatimisessa huomioidaan säännöllisissä henkilöstökokouksissa esiin nousseet asiat sekä neljä kertaa vuodessa kokoontuvan turvallisuustyöryhmän asiat.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa

Lastensuojelulain 61 b §:n mukaan palveluntuottajan on vastattava siitä, että lastensuojelulaitoksessa laaditaan yleinen hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelman laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultava yksikköön sijoitettuja lapsia ja heille on annettava mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen. Valmis suunnitelma tulee käydä yhdessä läpi yksikköön sijoitettujen lasten kanssa ja suunnitelma tulee sijoittaa kaikkien nähtäville sekä se tulee arvioida ja tarkistaa vuosittain.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkoituksena on tukea yksikköön sijoitettujen lasten itsemääräämisoikeuden toteutumista sijoituksen aikana. Suunnitelman avulla pyritään vahvistamaan lasten ja aikuisten yhteisymmärrystä perhetukikeskuksen säännöistä ja arjen toimintakäytännöistä. Yhteinen ymmärrys säännöistä ja arjen toimintakäytännöistä rakentaa luottamusta lasten ja aikuisten välille sekä tukee avoimuutta. Asuinyksikköön sijoitetuille lapsille on annettava mahdollisuus osallistua hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tekemiseen ja heitä on kuultava suunnitelman laatimisen ja tarkastamisen yhteydessä.

Kissanmaan asuinyksikössä lasten kanssa yhteinen toimiminen ja lasten osallistaminen asuinyksikön toimintaan on osa jokapäiväistä arkea. Lisäksi 12-17- vuotiaiden asuinyksiköissä on joka maanantai lasten kokous, jossa tarkoituksena on keskustella yhteisistä asioista sekä osallistaa lapsia asuinyksikön toimintaan.

Asuinyksikköön sijoitettujen lasten kanssa käydään läpi asuinyksikön toimintakäytänteitä, silloin kun lapsi saapuu asuinyksikköön. Lapsen huoneessa tai käytävän ilmoitustaululla on luettavissa asuinyksikön säännöt ja toimintakäytänteet. Lasten asuinyksiköissä varmistetaan arjen turvallisuus ja sujuvuus yhteisten sovittujen toimintakäytäntöjen mukaisesti. Parhaiten turvallisuutta luodaan, kun lapset ja aikuiset sitoutuvat kaikki yhteisiin pelisääntöihin. Asuinyksikössä saa näyttää kaikenlaisia tunteita, mutta on hyvä muistaa, että jokaisella lapsella ja työntekijällä on oikeus fyysiseen koskemattomuuteen eikä minkäänlaista sanallista uhkailua tai henkistä väkivaltaa hyväksytä.

Lapsilla on oikeus ylläpitää itselle tärkeitä ihmissuhteita, päättää omasta ulkonäöstään ja omien käyttövarojensa käytöstä. Jos lapsella on kulttuuriin tai uskontoon liittyviä erityisiä tapoja, ne huomioidaan aina työskentelyssä. Jokaisella lapsella on oikeus kertoa asuinyksikön työntekijälle, mikäli kokee epäasiallista kohtelua toisen työntekijän tai muiden lasten taholta. Työntekijän velvollisuus on viedä asiaa eteenpäin työryhmälle, esihenkilölle tai lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asuinyksiköissä voidaan tehdä yhdessä lapsen kanssa tuki- ja turvallisuussuunnitelma. Suunnitelman tarkoituksena on, että työntekijät ja lapsi osaavat ennakoida ja ennaltaehkäistä mahdollista aggressiivista ja itsetuhoista käytöstä. Tuki- ja turvallisuussuunnitelmaa tehdessä mietitään yhdessä lapsen kanssa keinoja haastaviin tilanteisiin. Asuinyksiköissä voidaan toteuttaa lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Työntekijöiden velvollisuus on huolehtia, että rajoitustoimenpiteet toteutetaan turvallisesti ja lapsen yksityisyyttä kunnioittaen. Rajoitustoimenpiteillä puututaan voimakkaasti lapsen itsemääräämisoikeuteen vakavista ja perustelluista syistä. Rajoitustoimenpiteitä toteutetaan silloin kun työntekijöillä on perustellusti

erityinen huoli lapsen hyvinvoinnista ja turvallisuudesta tai lapsen käytös aiheuttaa vaaraa asuinyksikön muille lapsille tai työntekijöille.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Kissanmaan perhetukikeskuksen johtaja Minna Hackspik vastaa omavalvontasuunnitelman suunnittelusta ja seurannasta. P. 040 620 8625, minna.hackspik@pirha.fi

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.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköiden omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa johtaja Minna Hackspik. 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.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivystävien asuinyksiköiden omavalvontasuunnitelma on tulostettuna asuinyksiköiden ilmoitustauluilla ja huonekansioissa, joissa se on lasten ja perheiden luettavissa sekä henkilöstölle sähköisessä muodossa Kissanmaan perhetukikeskuksen Teams-kanavalla. Henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti sen toteutumista. Henkilöstöä tiedotetaan omavalvontasuunnitelman muutoksista.

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

Asiakasturvallisuuden 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.

Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Osaava ja palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivystyksellisten asuinyksikköjen laatuvaatimukset ja laadunhallinnan toteuttamistavat ovat lapsi- ja perhelähtöinen ajattelutapa, hyvinvointia ja terveyttä edistävä työskentely, asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtaaminen, aito läsnäolo, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, lasten ja perheiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen sekä ammattitaitoinen henkilöstö.

Asuinyksikköjen toteuttaman sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi hänen yksilöllisten tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Lapsella on oikeus saada laadukasta sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Sijaishuoltoyksikön tulee kunnioittaa lapsen ihmis- ja perusoikeuksia sekä noudattaa kansallista lainsäädäntöä. Lapsen edun ensisijaisuus velvoittaa kaikkia lapsen kanssa työskenteleviä. Lapsen etu on arvioitava yksilökohtaisesti kyseessä olevan lapsen erityistilanteen ja lapsen erityispiirteiden mukaisesti. Arviointiin vaikuttavat esimerkiksi lapsen ikä ja kehitystaso: mitä kehittyneempi lapsi on, sitä enemmän on asetettava painoa hänen omille näkemyksilleen. Lapsen ja hänen läheistensä osallisuus sijaishuoltoa suunniteltaessa ja sen aikana on turvattava.

Sijaishuollossa olevan lapsen oikeus osallistua velvoittaa niin sosiaalityöntekijöitä kuin lastensuojelulaitosten henkilökuntaakin.

Lapselle on pyrittävä antamaan turvallinen ja virikkeitä antava kasvuympäristö sekä lapsen taipumuksia ja toivomuksia vastaava koulutus. Sijaishuollossa olevalla lapsella on oikeus saada osakseen myös ymmärrystä ja hellyyttä. Sijaishuollossa olevalle lapselle tulee olla tarjolla hänen tarpeidensa mukaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ja muu tuki. Sijaishuollon aikana lapsella on oikeus tarvitsemiinsa terveydenhuollon palveluihin. Hänellä on myös oikeus perusopetukseen ja varhaiskasvatukseen sekä harrastuksiin samoin kuin muillakin lapsilla. Sijaishuollossa olevan lapsen yhteyttä biologiseen perheeseensä sekä muihin lapselle läheisiin ihmisiin, kuten ystäviin, naapureihin ja aikaisempiin hoitajiin, tulee kannustaa ja edistää, mikäli se on lapsen suojelun ja edun mukaista.

Laadunhallinta toteutuu käytännössä yhdessä tekemisen kautta, jossa tuetaan lapsen osallisuutta ja mielipiteen ilmaisua päätöksentekotilanteissa. Ajantasaisen tiedon jakamisen ja avoimen tiedonkulun kautta tuetaan lapsen ja perheen osallisuutta. Lasten ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Lasten ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Lapsilta, huoltajilta ja yhteistyötahoilta saadun palautteen perusteella toimintaa arvioidaan ja kehitetään.

Perhetukikeskusten toiminnassa noudatetaan toimintaa koskevaa lainsäädäntöä, valvontaviranomaisten ohjeistuksia, YK:n lapsen oikeuksien sopimusta sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun ympärivuorokautisen laitoshoidon hankinnan palvelukuvauksen ehdottomia laatuvaatimuksia, jotka koskevat mm. henkilökuntaa, toimintayksikön erityisasiantuntemusta sekä sijoitetun lapsen hoitoa toimintayksikössä.

Perhetukikeskusten toiminnassa noudatetaan lisäksi Sosiaali- ja terveysministeriön antamia Lastensuojelun laatusuosituksen laatukriteereitä, jotka perustuvat perus- ja

ihmisoikeussäännöksiin, lastensuojelutoimintaa koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön sekä tutkimustietoon perustuviin suosituksiin. Lastensuojelun laatukriteerit:

<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862>.

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säädökset:

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaali- ja terveydenhuoltolaki (1301/2014)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- EU:n tietosuoja-asetus (679/2016)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Tasa-arvolaki (609/1986)
- Yhdenvertaisuuslaki (1325/2014)

Omavalvontasuunnitelman seurannan perusteena ovat hoitoon tai palveluun liittyvien vaaratapahtumien ja epäkohtien seuranta. Seurannasta tehdään selvitys ja sen pohjalta julkaistava raportti sisältää seurantaindikaattorien perusteella tehdyt keskeiset havainnot ja niistä johdetut toimenpiteet. Tiedot raportoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen antamien ohjeiden mukaan. Mittarin tietojen lähteenä on HaiPro-järjestelmä ja sen indikaattoreita ovat:

- Asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitusten kokonaismäärä
- Tapahtuman luonteen suhdeluku (ilmoitusten Tapahtui asiakkaalle tai potilaalle / epäkohta lukumäärä suhteessa ilmoitusten Läheltä piti / epäkohdan uhka lukumäärään)
- Ilmoitusten, joihin on suunniteltu kehittämistoimia, prosenttiosuus kaikista ilmoituksista
- Ilmoitusten, joissa seuraus asiakkaalle tai potilaalle on vakava haitta, lukumäärä
- Vakavien vaaratapahtumien johdosta tehdyt korjaavat ja ehkäisevät toimenpiteet. Kuvaus laaditaan tavalla, josta ei voi tunnistaa yksikköä eikä asianosaisia.

Asuinyksiköissä tapahtuvat vaaratilanteet raportoidaan henkilöstön toimesta HaiPro-järjestelmään, jossa esihenkilö käsittelee ilmoitukset. Käsitellyt ilmoitukset käydään työryhmissä läpi sekä niiden pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä sekä puuttumaan niihin suunnitelmallisesti.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksikköjen laadullisia edellytyksiä ylläpidetään ja mitataan 3X10D elämäntilannemittarin avulla. Elämäntilannemittari pohjaa tieteelliseen tutkimukseen eri ikäisten ihmisten hyvinvoinnin mittaamisesta. Arvioitavana on 10 hyvinvoinnin osa-alueita: itsetunto, terveydentila, resilienssi, ystävyys-suhteet, perhe, pärjääminen, talous, asuminen, elämään tyytyväisyys ja vahvuudet. Asuinyksiköillä on käytössä kolmelle eri ikäryhmälle suunnatut mittarit; 7–9-vuotiaille, 10–13-vuotiaille- ja 14–17 –vuotiaille lapsille suunnitellut elämäntilannemittarit, joita täytetään joko itsenäisesti tai työntekijän avustamana. 3X10D elämäntilannemittarissa lapsi arvioi oman arjen sujumista eri elämänalueilla numeroarviolla 0–10. Lisäksi hän pohtii, miten tärkeitä hyvinvoinnin osa-alueet ovat nyt ja millaisia tulevaisuuden tavoitteita hän voisi asettaa eri teemoihin. 3X10D auttaa lasta pohtimaan omaa elämäntilannettaan, hyvinvointiaan ja tulevaisuuden toiveitaan. Mittari ei keskity ongelmiin, vaan tähtää lapsen toimintakyvyn tukemiseen. Elämäntilannemittari tarjoaa lasta osallistavan välineen asiakastyöhön, systemaattisen työkalun lapsen kokonaisyhyvinvoinnin kartoittamiseen sekä yhteisen käsityksen lapsen elämäntilanteesta monialaisen verkoston työskentelyyn.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Perhetukikeskuksen johtaja toimii perhetukikeskuksen vastuuhenkilönä ja vastaa perhetukikeskuksen perustehtävän mukaisesta toiminnasta, sen lainmukaisuudesta ja omavalvonnasta sekä kehittämisestä. Lisäksi perhetukikeskuksen johtaja vastaa henkilöstöhallinnosta ja talouden johtamisesta sekä kiinteistön tiloista.

Perhetukikeskuksen johtaja toimii asuinyksiköiden vastaavien ohjaajien esihenkilönä. Johtaja vastaa siitä, että yksikössä on aina riittävä henkilöstö turvallisen ja laadukkaan sijaishuollon toteuttamiseksi. Yksikössä on toimintaohjeistus henkilöstön riittävyyden takaamiseksi mm. sairauspoissaolojen ja erityistilanteiden osalta

Vastaava ohjaaja toimii perhetukikeskuksen asuinyksikön esihenkilönä ja vastaa asuinyksikkönsä päivittäistoiminnan, asiakastyön, lähiesihenkilötyön, henkilöstön ja talouden johtamisesta. Vastaava ohjaaja toimii asuinyksikön työntekijöiden esihenkilönä. Vastaavat ohjaajat huolehtivat siitä, että henkilöstö osallistuu pakollisiin koulutuksiin, joiden avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista.

Vastaavan ohjaajan vastuulla on yksikön arjen toimivuudesta ja lasten yksilöllisestä sijoituksen tavoitteiden mukaisesta hoito- ja kasvatustyöstä vastaaminen. Vastaava ohjaaja on ohjaajien tukena sekä tiimityössä että perheiden kanssa tehtävässä työssä ja vastaa asuinyksikön työvuorosunnittelusta yhdessä johtajan kanssa. Vastaava ohjaaja voi toimia perhetukikeskuksen johtajan sijaisena muun muassa johtajan vuosiloman aikana.

Kissanmaan perhetukikeskuksen henkilökunnan vastuulla on asiakasturvallisuuteen liittyvän kulttuurin rakentaminen sekä siihen liittyvien yhteisesti sovittujen toimintatapojen noudattaminen asiakastyössä. Lisäksi jokaisella on velvollisuus kehittää omaa työtään ja pitää ammattitaitoaan yllä.

Perhetukikeskusten toiminnasta vastaavat myös sijaishuollon vastuualueen palvelujohtaja ja palvelupäällikkö, jotka eivät kuulu perhetukikeskusten hoito- ja kasvatushenkilöstöön. Palvelujohtaja vastaa vastuualueensa oman ja ostopalvelutuotannon järjestämisestä, vastuualueen johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta. Palvelujohtaja vastaa osaltaan

hyvinvointialuetasoisesta palvelujen yhteensovittamisesta, yhdenmukaisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja linjarajat ylittävän integraation mahdollistamisesta sekä toimii välittömien alaistensa esihenkilönä. Palvelujohtaja vastaa hyvän hallinto- ja johtamistavan, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä sopimushallinnan toimeenpanosta ja osaltaan palvelulinjan viestinnästä.

Palvelupäällikkö vastaa perhetukikeskukset-palvelukokonaisuuden (sisältäen lastensuojelun sijaishuollon osastopalveluja tarjoavat perhetukikeskukset ja perhetukikeskusten keittiö- ja laitoshuollon palvelut) toiminnan johtamisesta (palveluiden taloudellinen ja laadukas järjestäminen sekä toiminnan organisointi). Palvelupäällikkö vastaa myös suorassa alaisuudessa olevan henkilöstön (perhetukikeskusten johtajat, ruokapalveluesihenkilö) henkilöstöjohtamisesta sekä perhetukikeskukset-palveluyksikön henkilöstöresurssien johtamisesta. Palvelupäällikkö vastaa perhetukikeskukset-palvelukokonaisuuden talouden johtamisesta (seuranta ja suunnittelu) sekä toiminnan kehittämisestä, yhtenäistämistä ja yksiköiden kehittämistoiminnan suuntaamisesta.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat ja heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

Asiakasta ja potilasta kuullaan ja hän saa oikeanlaisen palvelun, hoidon tai hoivan oikeaan aikaan. Asiakas saa tarvittavat ohjeet palvelun, hoidon ja hoivan turvallisen jatkuvuuden varmistamiseksi.

Jokainen lapsi ja perhe pyritään kohtaamaan Kissanmaan perhetukikeskuksessa arvostavasti ja yksilöllisesti heidän tarpeidensa mukaisesti. Asiakastyötä tehdään lapsilähtöisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja lasta sekä perhettä kunnioittavalla työotteella. Lasten ja huoltajien henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Sijoituksen alkuvaiheessa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä järjestää asiakassuunnitelman neuvottelun, jossa sovitaan asuinyksikössä tapahtuvan työskentelyn tavoitteet ja muut työskentelyn kannalta olennaiset asiat yhdessä lapsen ja huoltajien kanssa. Samalla sovitaan lapsen ja perheen jatkosuunnitelmista sekä tuetaan lasta ja perhettä ottamaan palveluita vastaan. Neuvottelussa myös kerrotaan lapselle ja huoltajille heitä koskevista päätöksistä ja niiden mahdollisista vaikutuksista lapsen ja perheen etuisuuksiin.

Mikäli lapsi ei osallistu omaan asiakassuunnitelman neuvotteluunsa, selvitetään lapsen näkemykset etukäteen, jotka osaston työntekijä välittää neuvottelussa.

Asiakassuunnitelman tiedot kirjataan hoito- ja kasvatussuunnitelmaan, jonka mukaisesti lapsen arkea, hoitoa, kasvua ja kehitystä pyritään tukemaan kokonaisvaltaisesti lapsen yksilölliset tarpeet huomioiden. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa laaditaan yksilölliset tavoitteet lapsen ja perheen kanssa työskentelylle lapsen fyysiset, psyykkiset, kognitiiviset ja sosiaaliset tarpeet huomioiden. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkennetaan asuinyksikössä lapsen viikko-ohjelmalla ja päiväkohtaisella suunnitelmalla. Tavoitteita ja niiden toteutumista seurataan ja tarvittaessa päivitetään viikoittain työryhmien raporteilla sekä tiimeissä.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityisyyden suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Kissanmaan perhetukikeskuksessa sijoitettuna olevan lapsen itsemääräämisoikeuden sekä osallistumisen mahdollistamista kunnioitetaan ja ne pyritään ottamaan päätöksiä tehdessä huomioon niin hyvin kuin se lapsen tai nuoren ikään ja tilanteeseen nähden on mahdollista. Lapsen itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen varmistetaan siten, että lapselle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sijoituksensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tulotilanteessa käydään yhdessä läpi asuinyksikön käytänteet ja säännöt, jotka löytyvät myös jokaisen 12-17 – vuotiaan lapsen huonekansiosta.

Kissanmaan perhetukikeskukseen sijoitetuilla lapsilla on oma valmiiksi sisustettu huone, jolla turvataan yksityisyydensuojan toteutuminen. Huone ei ole muiden käytettävissä lapsen sijoituksen aikana. Lapsen huoneeseen ei mennä koputtamatta. Lapsi voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan omaan huoneeseensa. Lapsen perheenjäsenet voivat vierailuasiunyksikössä lapsen huoneessa tai vierailua varten voidaan varata perhetukikeskuksen perhetapaamistiloja. Vierailuista sovitaan etukäteen asuinyksikön työntekijöiden kanssa. Lapsen ja perheen kanssa sovitaan yhteydenpidosta lapsen ja perheen verkoston kanssa.

Lasten on mahdollista säilyttää rahojaan ym. arvoesineitä asuinyksikön toimistossa omassa lokerossaan lukollisessa kaapissa. Lapset saavat viikoittaisen käyttövaran käteisenä ikätasonsa mukaisesti kerran viikossa sekä päättävät itsenäisesti sen käytöstä. Ikätasoiset käyttövarat ovat 5–9- vuotiailla 6 e/vko, 10–14- vuotiailla 10 €/vko ja yli 15- vuotiailla 17 €/vko.

Kissanmaan perhetukikeskuksessa on oma laitoskeittiö, jossa valmistetaan kaikki tarjottava ruoka lukuun ottamatta erikseen lasten kanssa mahdollisesti sovittuja ruoanlaittohetkiä. Asuinyksikköjen päiväohjelmissa on näkyvissä ruokailuajat. Asuinyksiköissä tapahtuvissa ruokailuissa on aina työntekijä läsnä. Lapsia tuetaan tarvittaessa ravitsemukseen ja ruokailuun liittyvissä asioissa. Jokaisen lapsen ja perheen kohdalla huomioidaan mahdolliset ruoka-aineallergiat ja erityisruokavaliot. Lasten ravinnon ja nesteen saantia seurataan yksilöllisten tarpeiden mukaan.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä käytetään lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä tarvittaessa lain määrittelemien tavoin. Henkilöstöllä on erillinen rajoitustoimenpideohjeistus, joka käydään läpi perehdytyksessä sekä ohjeistus on luettavissa henkilöstön perehdytyskansiossa. Kissanmaan perhetukikeskuksen johtaja on tehnyt kirjallisen delegointipäätöksen henkilöstölle, jonka mukaan johtaja delegoi rajoituspäätösten teon työntekijöiden tehtäväksi. Rajoitustoimenpiteistä voi lukea lisää "Hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta", joka on tallennettuna Pirhan ulkoisilla sivuilla. Lapsen kanssa käydään keskustelua ennakoiden ja tehdään tarvittaessa tuki- ja turvallisuussuunnitelma, jossa lapsen kanssa yhdessä pohditaan toimintamalleja akuuteissa tilanteissa kriisitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet

Perhetukikeskuksessa voidaan käyttää seuraavia lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä: yhteydenpidon rajoitus (LSL 62 §), aineiden ja esineiden haltuunotto (LSL 65 §), henkilöntarkastus (LSL 66 §), henkilönkatsastus (LSL 66 a §), omaisuuden ja tilojen tarkastaminen sekä lähetysten tarkastaminen luottamuksellista kirjettä tai viestiä lukematta (LSL 67 §), kiinnipitäminen (LSL 68 §), liikkumisvapauden rajoittaminen (LSL 69 §), luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (LSL 69 a §) ja eristäminen (LSL 70 §).

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköiden toiminta-ajatus ja toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet ohjaavat työskentelyä ja toimintaa rajoitustoimenpiteiden tarvetta vähentävään suuntaan. Henkilökunnan MAPA-koulutus, joka sisältää mm. ennaltaehkäiseviä ja vuorovaikutuksellisia menetelmiä vaikeissa asiakastilanteissa, ohjaa ja tukee henkilöstöä rajoitustoimenpiteiden tarvetta vähentäviin toimintatapoihin ja -malleihin.

Ihmisten arvostava, asiallinen ja kunnioittava kohtaaminen on asuinyksiköiden toimintaa ohjaava perusarvo. Mikäli toiminnassa havaitaan epäasiallista kohtelua, siihen puututaan välittömästi. Lapsen ja/tai huoltajien ja/tai läheisten kanssa järjestään tarpeenmukaisella kokoonpanolla mahdollisimman pian ilman turhaa viivettä tilaisuus, jossa koettu epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne käsitellään ja sovitaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Henkilöstö varmistaa, että lapsella on koko ajan tiedossaan asioistaan vastaavan sosiaalityöntekijän nimi ja yhteystiedot ja että hän saa mahdollisimman pian yhteyden sosiaalityöntekijään. Kantelua, valitusta, muistutusta tai muuta yhteydenottoa tehdessä lapsi kohdataan kunnioittavasti ja kerrotaan asian etenemisestä. Asuinyksikköjen huone kansioissa sekä ilmoitustauluilla on yhteystiedot kantelun tai muistutuksen tekemiseen sekä henkilöstö ohjaa lasta tarvittaessa sen tekemisessä.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava on asiakkaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa-antava, eikä hän täten voi muuttaa päätöksiä tai toimia oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava:

Ma–to klo 9–11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Sosiaaliasiavastaava - pirha.fi](https://www.pirha.fi/sosiaaliasiavastaava)

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen.

Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus tulisi tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksikköjä koskeviin muistutuksiin ja kanteluihin vastaa vastuualuejohtaja Hanna Harju-Virtanen. Eri viranomaisten esimerkiksi

3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista erilaisin toimenpitein. Käytössä on useita palautteen keräämisen tapoja.

Lisätietoja: [Osallistu ja vaikuta - pirha.fi](https://www.pirha.fi/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.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä palautteen antaminen on jatkuvasti mahdollista ympärivuorokautisesti toimivassa palvelussa. Säännönmukaista palautetta kerätään sekä lapsilta, että huoltajilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä sijoituksen päätyttyä lähetettävällä sähköisellä palautekyselyllä. Palautetta on mahdollisuus antaa myös paperisella lomakkeella. Asuinyksikköihin sijoitetuilla 12-17-vuotiailla lapsilla on QR-koodin kautta mahdollisuus antaa palautetta reaaliaikaisesti koko sijoituksen ajan. Asuinyksikköjen henkilöstö pääsee reaaliaikaisesti lukemaan palautteet sekä palautteita käsitellään säännöllisesti asuinyksikön kokouksissa yhdessä lähiesihenkilön kanssa. Palautteiden pohjalta toimintaa arvioidaan ja kehitetään sekä toiminnan laatua ja vaikuttavuutta suunnataan lasten ja läheisten tarpeita vastaaviksi. Palautteet toimivat laadun hallinnan työkaluna sekä toiminnan kehittämisen pohjana. Henkilöstöä kannustetaan palautteenantoon matalalla kynnyksellä. Palautekanavina toimivat muun muassa henkilöstökokoukset, sähköposti, kehittämispäivät, kehityskeskustelut ja Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstökyselyt.

Henkilöstö

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksikköjen henkilöstömäärä ja –rakenne:

Johtaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

Asuinyksikkö alle- 12-vuotiaat: 7 ohjaajaa, 6 sairaanhoitajaa, vastaava ohjaaja

Asuinyksikkö 1: 7 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, vastaava ohjaaja

Asuinyksikkö 2: 7 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, vastaava ohjaaja

Asuinyksikkö 3: 6 ohjaajaa, 2 sairaanhoitajaa, vastaava ohjaaja

Kissanmaan perhetukikeskuksen vakituisen henkilöstön tulee olla laillistettuja ammattihenkilöitä ja rekisteröitynä Valviran ammattihenkilörekisteriin. Vakituisen henkilöstön koulutukset ovat sosionomi AMK/sosiaalikasvattaja, sairaanhoitaja terveydenhoitaja AMK, tai lähihoitaja. Valtaosalla henkilöstöstä on pitkä kokemus lastensuojelutyöstä. Sijaisilla ja keikkatyöntekijöillä voi olla sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan koulutus tai he voivat olla opintojensa loppuvaiheen opiskelijoita. Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lastensuojeluyksikön toimintaa määritteleviä lakeja esimerkiksi henkilöstörakenteen ja koulutuksen osalta. Työntekijöiden ammattioikeudet, koulutus, työkokemus ja kielitaito sekä rikosrekisteriote varmistetaan rekrytointien yhteydessä. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Esihenkilöt yhdessä huolehtivat siitä, että yksikön henkilöstö osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueen pakollisiin koulutuksiin, joiden avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista. Pakollisia ammattitaitoa ylläpitäviä koulutuksia ovat tietosuojan ja tietoturvan peruskoulutus, sosiaalihuollon kirjaaminen, sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -koulutus, vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen -verkkokurssi, MAPA-koulutus, elvytys- ja ensiapuosaaminen, sekä lääkehoidonosaamisen verkkokoulutus (LOVe), lääkehoidon laaja lisäkoulutus sosionomeille ja alkusammutuskoulutus.

Henkilöstön riittävästä, asianmukaisesta ja ajantasaisesta ammattitaidosta huolehditaan siten, että henkilöstöä koulutetaan koulutustarpeiden mukaisesti. Työntekijät voivat esittää koulutustoiveita esihenkilöille esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Lisäksi esihenkilöt tiedottavat tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta löytyy myös tulevia koulutuksia. Maksullisiin

koulutuksiin osallistumisesta päättää yksikön johtaja, huomioiden koko yksikön osaamistarpeet sekä koulutuksiin varatun budjetin.

MAPA turvalliset toimintamallit-koulutuksen tavoite on haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisy ja hallinta. MAPA-koulutus kehittää tietoja ja taitoja, joita vaaditaan haasteellisesti, aggressiivisesti tai väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden kohtaamiseen turvallisesti kaikille osapuolille. Koulutuksen avulla henkilöstö tunnistaa kriisitilanteen eri tasot ja oppii vastaamaan siihen kriisitason vaatimalla tavalla. Koulutus huomioi mahdollisen lapsen traumataustan vaikutuksen käyttäytymiseen sekä oman käyttäytymisen vaikutuksen toisen henkilön käytökseen. Koulutuksessa perehdytään sanattomaan, sanalliseen ja äänenkäytön vuorovaikutustaitoihin. MAPA-koulutuksen mukainen fyysinen rajoittaminen on viimesijainen vaihtoehto. MAPA-koulutuksessa koulutetaan vähiten rajoittavaan, mahdollisimman vähän aikaa kestäväan ja oikeasuhtaiseen fyysiseen rajoittamiseen. MAPA-koulutukseen sisältyy yksilöllinen tuki- ja turvasuunnitelma lapsille, joilla esiintyy riskikäyttäytymistä. Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä työskentelee yksi MAPA - kouluttaja.

Pakollisten koulutusten lisäksi henkilöstöllä on käytössä Pirkanmaan hyvinvointialueen Moodle oppimisympäristö, jossa on mahdollisuus suorittaa verkko-opintoja eri aihealueista. Henkilöstön koulutustoiveita vuodelle 2026 ovat Nepsy-koulutus, joka antaa valmiuksia tukea neuropsykiatrisia haasteita, kuten ADHD:ta ja autismikirjon häiriöitä, sekä kehittää käytännönläheisiä ohjausmenetelmiä. Tämän lisäksi toiveina ovat traumatietoisuuden lisäämiseen liittyvät koulutukset sekä romanikulttuurin huomioiminen lastensuojelutyössä.

Yksikön henkilökunnan vastuulla on asiakasturvallisuuteen liittyvän kulttuurin rakentaminen ja siihen liittyvien yhteisesti sovittujen toimintatapojen noudattaminen asiakastyössä. Lisäksi jokaisella on velvollisuus kehittää omaa työtään ja pitää ammattitaitoaan yllä.

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle/esihenkilölle, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten

oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Rikostaustaote

Rikostaustaotteella tarkoitetaan rikosrekisteriotetta, joka on tarkoitettu esitettäväksi työnantajalle, viranomaiselle, oppilaitokselle tai vapaaehtoistoiminnan järjestäjälle Suomessa, kun henkilö ryhtyy toimimaan alaikäisten lasten (rikosrekisterilaki 6 §:n 2 mom.), ikäihmisten tai vammaisten henkilöiden (rikosrekisterilaki 6 §:n 4 mom.) kanssa.

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikosrekisteriote, jos tehtävään kuuluu pysyväisluontoisesti ja olennaisesti ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa alaikäisen kanssa. Pirkanmaan hyvinvointialueen linjaus on, että lähtökohtaisesti kaikissa määräaikaissa palvelussuhteissa, myös alle kolme kuukautta kestävässä, edellytetään rikosrekisteriotetta. Sijaisena toimivan työntekijän rikosrekisteriote tarkistetaan haastattelun yhteydessä tai viimeistään työhöntulopäivänä esittämällä se esihenkilölle.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän työhön ja työolosuhteisiin sekä työvälineiden oikeaan käyttöön ja turvallisiin työtapoihin.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on laadittu yhtenäinen perehdytysprosessi ja perehdytyksen toimintamallit. Perehdytyksen tukena on myös sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä.

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Perhetukikeskuksissa otetaan käyttöön vuoden 2026 aikana sähköinen Intro-perehdytysjärjestelmä. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään Kissanmaan

perhetukikeskuksessa voimassa olevan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti. Harjoittelua suorittaville opiskelijoille nimetään kaksi työntekijää, jotka ovat vastuussa opiskelijan ohjauksesta harjoittelujakson ajan. Harjoittelussa olevat opiskelijat eivät koskaan ole asuinyksikössä yksin. Asuinyksiköille on luotu perehdytyskansiot, sekä yhteinen turvallisuuskansio, jossa on huomioitu toimintaan liittyvät erityispiirteet. Lisäksi uudelle työntekijälle annetaan perehdytyksen tarkistuslista, jonka kautta pystytään varmistamaan, että kaikki asiat tulee käytyä työntekijän kanssa riittävästi läpi. Kyseisen asian perehdyttäjä kuittaa listaan asian perehdytetyksi, kun arvioi perehdytyksen olevan riittävää. Perehdytyksen lisäksi on tarkoitus vuoden 2026 aikana ottaa käyttöön mentorointi uusille vakituisille työntekijöille sekä pitkäaikaisille sijaisille. Mentoreina toimivat kokeneet työntekijät ja mentorointi on suunnitelmallista ja tavoitteellista.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Riittävä ja osaava sekä palveluyksikön omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on keskeinen tekijä palvelujen saatavuuden, laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisessa sekä palvelujen kehittämisessä.

Päivittäistoimintaan liittyviä henkilöstötarpeita tarkastellaan jatkuvasti ja henkilöstöltä edellytetään koko yksikön toiminnan osalta tarvittavaa joustavuutta muuttuvissa tilanteissa ja tarpeissa. Päivittäisen työn hyvällä organisoinnilla varmistetaan myös se, että työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakastyöhön. Sijaisia käytetään vakituisen henkilöstön loma-aikoina, vanhempainvapailta, äkillisissä sairauspoissaoloissa sekä tilanteissa, joissa lasten riittävän hyvä hoito ja työturvallisuus sitä edellyttävät. Kissanmaan perhetukikeskuksessa sijaisten hankinnasta vastaavat pääasiassa osastojen vastaavat ohjaajat. Henkilöstö on ohjeistettu ottamaan sekä äkillisiin poissaoloihin että tilanteisiin, joissa lisäresurssi on turvallisuuden näkökulmasta tarpeen, sijainen esihenkilön työaikojen ulkopuolella, osaston riittävän resurssin varmistamiseksi.

Ohje sijaisten hakemisesta virka-ajan ulkopuolella:

1. Kartoitetaan muilta osastoilta, onko työntekijää siirrettävissä

2. Selvitetään onko vakituisen varahenkilöjärjestelmän työntekijää vuorossa, jos kyseessä on kyseisen päivän tai seuraavan päivän vuoro
3. Laitetaan vuoro Signal-sijaisrinkiin tarjolle (tai kysytään yksittäisiltä keikkalaisilta, kunhan varmistutaan siitä, että he eivät ole yli 13-päiväisessä työsuhteessa Pirhaan)
4. Laitetaan vuoro Signal-ryhmään "Kissanmaan työntekijät"
5. Laitetaan vuoro Signal-ryhmään "Kissanmaa: Pirhan työntekijät"

Lastensuojelun sijaishuollon vastuualueella on otettu käyttöön syksyn 2025 aikana yhteinen vakituinen varahenkilöjärjestelmä, joka palvelee kaikkia perhetukikeskuksia. Järjestelmässä työskentelee vakituisesti seitsemän työntekijää. Vakituisten varahenkilöiden avulla pyritään ensisijaisesti vahvistamaan yksikön osaamista erityistilanteissa, joissa tarvitaan ylimääräistä lisätyövoimaa ja toissijaisesti turvaamaan henkilöstön saatavuutta lyhytaikaisesti poissaoloihin liittyen. Varahenkilöresurssi painottuu ilta- ja yövuoroihin ja varahenkilöillä on valmius siirtyä kesken työvuoron sinne, missä tarvetta on eniten.

Mikäli sijaista ei saada hankittua olemassa olevan ohjeistuksen mukaan, tekee vastuualuejohtaja virkamääräyksen perhetukikeskuksen viranhaltijalle. Asuinyksiköissä sijaisena voi toimia valmistuneiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten lisäksi myös sosiaali- tai terveydenhuoltoalaa vielä opiskeleva henkilö tai riittävän työkokemuksen alalta omaava henkilö, jolla on jokin muu alaa tukeva koulutus, mikäli tarjolla oleva vuoro ei sisällä yksintyöskentelyä.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaali- ja terveydenhuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Yhteisissä palveluissa, tai jos asiakas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat asiakkaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

Kissanmaan perhetukikeskuksessa sijoitettujen lasten asioita pyritään hoitamaan yksilöllisesti kunkin sijoitetun lapsen palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien, koulutoimen ja muiden eri hallinnonalojen kanssa mahdollisimman hyvin sijoitetun lapsen etuja palvelevasti yhteistyötä ohjaavia lakeja ja asetuksia noudattaen. Pirkanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuolto kehittää jatkuvasti yhteistyötä eri hallinnonalojen välillä.

Kissanmaan perhetukikeskuksessa huolehditaan sijoitettujen lasten terveydenhuollon palvelujen hoitokontaktien jatkumisesta kunkin lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Kissanmaan perhetukikeskukseseen sijoitetun lapsen terveydentila pyritään selvittämään mahdollisimman kattavasti ja lapsille järjestetään terveystarkastus mahdollisimman pian sijoituksen alettua. Lasten terveystarkastukset toteutetaan alla olevan ohjeen mukaisesti:

Ikäryhmä	Tamperelaiset lapset/nuoret (Tampereelle ja muiden Pirkanmaan kuntien alueelle sijoitetut)	Muiden Pirkanmaan kuntien lapset/nuoret (Tampereelle ja muiden Pirkanmaan kuntien alueelle sijoitetut)
Alle kouluikäiset (0–6 v.)	<ul style="list-style-type: none"> Päiväperhon asiakkaat Päiväperhon neuvola Muut Tays Sosiaalipediatrian poliklinikka 	<ul style="list-style-type: none"> Päiväperhon asiakkaat Päiväperhon neuvola Muut Tays Sosiaalipediatrian poliklinikka
Alakouluikäiset (7–12 v.)	<ol style="list-style-type: none"> Koululääkäri (jos suhde kouluterveydenhuoltoon olemassa) Tays Sosiaalipediatrian poliklinikka (jos koululääkärille ei saa aikaa, eri koululääkärille sijoittuvat saman perheen lapset sekä kokonaistilanteeltaan haastavimmat tapaukset) 	<ol style="list-style-type: none"> Koululääkäri (jos suhde kouluterveydenhuoltoon olemassa) Tays Sosiaalipediatrian poliklinikka (jos koululääkärille ei saa aikaa, eri koululääkärille sijoittuvat saman perheen lapset sekä kokonaistilanteeltaan haastavimmat tapaukset)
Yläkouluikäiset (13–15 v.)	<ol style="list-style-type: none"> Taho, johon on hoitosuhde tai tuntee nuoren tilanteen (pois lukien psykiatria) Koululääkäri Nuorisoneuvola (jos ei aikoja tai hoitosuhdetta kouluterveydenhuollossa) Lasten ja nuorten poliklinikka (jos edellisistä ei aikoja) 	<ol style="list-style-type: none"> Koululääkäri Lapsen oman alueen sote-asema
Toisen asteen opiskelijat (16–17 v.)	<ul style="list-style-type: none"> Opiskeluterveydenhuolto (oppilaitoksen kirjoilla olevat) Nuorisoneuvola (ne, joilla ei opiskelupaikkaa) 	<ul style="list-style-type: none"> Opiskeluterveydenhuolto (oppilaitoksen kirjoilla olevat) Nuoren oman alueen sote-asema

Kiireettömissä terveyteen liittyvissä asioissa, ollaan ensisijaisesti yhteydessä lapsen omaan sosiaali- ja terveysasemaan. Terveydenhuollon ammattilainen tekee ensimmäisen yhteydenoton aikana voinnin ja oireiden perusteella arvion tilanteesta ja ohjaa tarvittaessa jatkotutkimuksiin ja -hoitoon oikealle ammattilaiselle. Joskus hoidoksi riittää puhelimesta tai chatissa annettu ohjaus. Yhteydenotto terveyspalveluihin voi

tapahtua myös digiklinikan kautta tai omaan sosiaali- ja terveysasemaan digitaalisesti OmaPirhan kautta tai puhelimitse. Tarvittaessa voi asioida sosiaali- ja terveysaseman tai lähiaseman palvelupisteellä. Tilanteen kiireellisyys arvioidaan yhteydenoton perusteella. Kiireellisissä asioissa yhteyttä otetaan digiklinikalle tai oman sosiaali- ja terveysaseman kiirevastaanottoon. Jos oma sosiaali- ja terveysasema on kiinni, otetaan yhteyttä lähimmälle avoinna olevalle kiirevastaanotolle tai päivystysapuun numeroon 116117. Hätätilanteessa soitetään yleiseen hätänumeroon 112. Lääkärin ja hoitajan vastaanotot - pirha.fi

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä huolehditaan lasten mahdollisten pitkäaikaissairauksien hoidosta, terveyden edistämisestä ja seurannasta terveydenhuollon palveluiden hoitavan tahon yksilöllisten ohjeiden mukaisesti. Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä ei ole nimettyä vastuulääkärinä vaan jokaisella lapsella on tarvittaessa oma hoidosta vastaava lääkäri terveydenhuollon palveluissa. Lääkkeiden määräämisestä ja määräyksien kirjaamisesta vastaa lapsen hoidosta vastaava lääkäri.

Asuinyksiköihin on luotu suun terveydenhoidon ohjeet, ja ne löytyvät perehdytyskansiosta sekä asuinyksiköiden ilmoitustauluilta. Lapsia ohjataan ja tuetaan suun terveydenhoidosta huolehtimiseen kaksi kertaa päivässä tapahtuvan hampaiden harjaamisen kautta. Lapsen terveelliset ruokatottumukset tukevat suun terveyttä ja ne perustuvat säännöllisiin aterioihin ja terveellisiin välipaloihin. Janojuomana paras on vesi ja ruokajuomana maito. Säännöllinen ksylitolin käyttö 3–5 kertaa päivässä aina syömisen jälkeen ehkäisee hampaiden reikiintymistä. Tarvittaessa lapselle varataan hammaslääkäriaika.

3.8 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä lapsilla on omien huoneiden lisäksi yhteiskäytössä keittiöt ja ruokailutilat, olohuoneet, leikkihuone, rauhoittumistila ja WC sekä peseytymistilat. Lisäksi Kissanmaan perhetukikeskuksessa on kaikkien lasten

käytettävissä muun muassa sauna, pehmuhuone, biljardihuone, ruokasali ja liikuntasali sekä pihalla leikki- ja toiminta-alue.

Kissanmaan perhetukikeskuksessa on tehty Tampereen Kaupungin ympäristöterveyden valvontasuunnitelman mukainen tarkastus 11.10.2023 ja paloturvallisuustarkastus 30.1.2025. Poistumisturvallisuusselvitys on tehty 19.3.2025. Sisäinen paloturvallisuustarkastus tehdään kahden vuoden välein ja viimeisin on tehty 21.10.2024. Työpaikkaselvitykset on tehty lasten asuinyksikköön 12.10.2022, asuinyksikkö 1, 24.10.2025, asuinyksiköt 2 ja 3, 2.4.2025. Kaikissa kiinteistöön liittyvissä tarkastuksissa on mukana isännöitsijä. Kissanmaan perhetukikeskuksen kiinteistöhuoltoa hoitaa Lassila ja Tikanoja oy. Kissanmaan perhetukikeskuksen henkilöstöllä on vastuu tehdä kiinteistöhuoltoon liittyvät pyynnot Pakettipalvelun kautta. Kissanmaan perhetukikeskuksen turvallisuuteen liittyvien laitteiden toimintahäiriöistä ollaan yhteydessä Monivalvomo 24/7, p. 0331165700.

Lääkinnälliset laitteet

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Lääkinnällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Voimassa olevan lainsäädännön mukaan lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan niin pian kuin mahdollista. Fimealle tehtävästä ilmoituksesta vastaa tapahtumayksikön esihenkilö. Ilmoitus tehdään Pirkanmaan hyvinvointialueen HaiPro-ympäristön kautta, mikäli tapahtumasta on tehty asiakasturvallisuusilmoitus, tai Fimean verkkosivulla olevalla lomakkeella. Tapahtumayksikön esihenkilö vastaa tapahtuman ilmoittamisesta myös laitteen valmistajalle, maahantuojalle tai jakelijalle, sillä valmistajalla on

ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta. Esihenkilö voi sopia yhteistyökumppani Istekin kanssa, että Istekin laiteasiantuntija tekee ilmoituksen valmistajalle ja toimittaa tarkemmat tiedot laitteen toiminnassa havaituista ongelmista. Vaaratilanteessa mukana ollut laite tai laitteeseen tallentuneet tiedot tulisi saattaa valmistajalle tutkittavaksi vaaratilanteen syyn selvittämiseksi. Valmistaja on velvollinen tiedon saatuaan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin tietoonsa tulleen vaaratilanteen uudelleen tapahtumisen estämiseksi. Valmistajan toimenpide voi olla tuotemuutos, tilapäinen käyttökielto tai laajimmillaan markkinoilta poistaminen. Fimea valvoo valmistajan korjaavan toimenpiteen riittävyttä ja oikea-aikaisuutta.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköillä on käytössä seuraavia terveydenhuollon laitteita: Verenpainemittari, alkometri, henkilövaaka ja verensokerimittari. Asuinyksiköistä löytyy erilaisia haavanhoitovälineitä kuten taitoksia, laastareita ja desinfiointiainetta. Lisäksi käytössä on pikahuumeseuloja ja raskaustestejä. Asuinyksikköjen toimistoista löytyy ensiapulaukku ja turvasakset. A1-aulassa sijaitsee Kissanmaan alueen käytössä oleva defibrillaattori.

Lisätietoja: [Laki lääkinnällisistä laitteista \(719/2021\) - Finlex.fi](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintäteknikka](#)

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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.

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.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystieteiden järjestäjänä laatinut tietosuoja-, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet](#)

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä on käytössä paikantava henkilöhälytysjärjestelmä, 9Solutions, jolla voi kutsua lisäapua muilta asuinyksiköiltä. Järjestelmä testataan kerran kuukaudessa ja testaamisesta vastaa asuinyksikköjen henkilöstö. Hälytysjärjestelmän toiminnasta vastaa Loihde.

Kissanmaan perhetukikeskuksen ulko-ovilla, piha-alueilla, asuinyksiköiden sisäkäytävillä ja yhteisissä tiloissa on tallentava kameravalvonta. Tällöin kameravalvonta suojaaa myös henkilöstön ja asiakkaan oikeusturvaa ja käsittelyperusteina ovat rekisterinpitäjän lakisääteinen velvoite ja elintärkeiden etujen suojaaminen. Wc- ja sosiaali-tiloja sekä asuinhuoneita ei kuvata. Kameravalvonnasta informoidaan kuvauspaikoilla näkyvillä ”Alueella tallentava kameravalvonta”. Kameravalvontatallenteita saavat käsitellä

vain Monivalvomon työntekijät, joiden työtehtäviin se kuuluu, työtehtäviensä edellyttämässä laajuudessa. Tietojen käsittelystä jää merkinnät järjestelmälokiin.

Turvallisuussyistä kiinteistön kaikki ulko-ovet ja väliovet ovat lukittuina. Kissanmaan perhetukikeskuksen henkilöstö kulkee sähköovista kulkutunnisteilla.

Kameravalvontajärjestelmän tarkoituksena on suojata henkilöstön työrauhaa sekä lisätä asiakas-, lääke- ja työturvallisuutta. Tallenteita säilytetään enintään 7 vrk, paitsi lääkehuonekameroita 30 vrk.

Kameravalvonnan tietosuojaseloste löytyy täältä: <https://www.pirha.fi/kameravalvonta>

Kameravalvonnan henkilörekisteri - [pirha.fi](https://www.pirha.fi)

Laitteet tarkistetaan ja huolletaan Istekki Oy:n toimesta.

3.10 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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.

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](https://www.pirha.fi)

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

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset sekä, mistä ohjeet löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan tietoturvaan- ja suojaan liittyviä säännöksiä ja ohjeita. Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköillä on käytössä asiakastietojärjestelmä KantaEffic, josta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Sijaishuollon kirjaamisjärjestelmä vaihtuu Saga;an helmikuussa 2026.

Henkilöstö on koulutettu Saga- järjestelmän käyttöönottoon syys-joulukuussa 2025.

Perehdytys ja valvonta ovat Kissanmaan perhetukikeskuksen esihenkilöiden vastuulla.

Asiakastyön kirjaaminen lastensuojelussa -koulutus on järjestetty 16.12.2024 ja koulutustallenne on henkilöstön käytettävissä yhteisellä Teams alustalla.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä on käytössä tiimityön malli, jonka yhtenä tarkoituksena on se, että työntekijällä on työvuorossa ollessaan omaan tiimiin kuuluvat lapset vastuullaan. Työntekijän tehtävänä on vuoronsa aikana kirjata tarvittavat tiedot niistä lapsista, joiden tiimin työntekijänä hän toimii. Kirjaamisen tulee olla ajantasaista ja oikea-aikaista.

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksikköjen lähiesihenkilöt valvovat tietosuojaan liittyvää toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa.

Työntekijöiden käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä KantaEfficaan/ Saga;an on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus KantaEfficaan/ Saga;an tai kirjautuminen tapahtuu toimikortilla.

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

3.11 Lääkehoitosuunnitelma

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, 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. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivystyksellisten asuinyksiköiden lääkehoitosuunnitelman hyväksyy sijaishuollon vastuulääkäri. Yksikön johtaja ja vastaavat ohjaajat yhdessä asuinyksikköjen lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajien kanssa pitävät huolta Kissanmaan perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on edistää asiakasturvallisuutta lääkehoidossa. Sen avulla kehitetään asuinyksiköiden lääkehuollon prosessia, itsenäistä riskienhallintaa ja lisätään ymmärrystä lääkitysturvallisuudesta. Esihenkilöt varmistavat, että henkilöstö ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan sekä siinä tapahtuviin muutoksiin. Lääkehoitosuunnitelma on tallennettuna henkilöstön yhteiselle Teams kanavalle. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain sekä aina tarvittaessa, mikäli esimerkiksi lainsäädäntö muuttuu tai organisaatiossa tapahtuu merkittäviä muutoksia. Kissanmaan perhetukikeskuksessa on käytössä poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointiin HaiPro-ohjelma, joka osaltaan edistää lääketurvallisuutta asuinyksiköissä. Poikkeaman havainnut työntekijä on vastuussa ilmoituksen tekemisestä ja työntekijät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen. Kissanmaan perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 30.10.2024.

3.12 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 torjunta ja hoito - pirha.fi](https://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

Lisätietoja henkilöstölle: [Infektioiden torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä](#)

Kissanmaan perhetukikeskuksessa sijoitettuja lapsia ohjataan noudattamaan infektioita ja tarttuvien tautien leviämistä ehkäiseviä hygieniakäytäntöjä. Asuinyksiköissä lapsia ohjataan hyvään käsihygieniaan. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi hengityssuojaimia

tai muita suojavälineitä. Erityis- ja poikkeustilanteissa konsultoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektiohoitajaa ja toimitaan saatujen ohjeistusten mukaisesti.

Kissanmaan perhetukikeskuksessa työskentelee omat laitoshuoltajat, jotka huolehtivat asuinyksiköiden puhtaudesta ja siisteydestä erillisen siivoussuunnitelman mukaisesti.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittää toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Kissanmaan asuinyksikköjen riskienhallinnasta vastaa yksikön johtaja yhdessä henkilöstön kanssa. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti ja läpinäkyvästi lapsen ja perheen saaman palvelun näkökulmasta. Tämän edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että lapset, perheet ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Kissanmaan asuinyksiköissä henkilöstö on tavoitettavissa ympäri vuorokauden. Lapset, perheet ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit henkilöstön tietoon, joka tarvittaessa tarttuu asiaan heti, mutta välittää saadun tiedon myös esihenkilölle, jotta ilmi tullut epäkohta, laatupoikkeama tai riski voidaan käsitellä ja tarvittavat korjaukset tehdä mahdollisimman pikaisesti.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Kissanmaan asuinyksiköiden toiminnassa olevien riskien arviointia tehdään päivittäin ja asiakastyössä mahdollisesti syntyvät riskitilanteet pyritään minimoimaan hyvällä ennakkoinnilla ja siihen liittyvällä varautumisella. Todetut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi. Asuinyksikköihin sijoitettuihin lapsiin kohdistuneita riskejä tunnistetaan ja

arvioidaan mm. HaiPro-ohjelmaan kirjattujen ilmoitusten kautta. Asiakasturvallisuuteen liittyvistä riskeistä nousevat lääkkeiden antovirheet, johtuen siitä, ettei lapsi ole ollut paikalla tai ei ole suostunut ottamaan lääkettään.

Asiakastyöhön ja asiakasturvallisuuteen liittyvät riskit:

- Lääkkeen anto virheet
- Asiakkaan kokema huono kohtelu
- Henkilöstövaje
- Puutteellinen tiedonkulku
- Fyysinen ja psyykinen väkivalta
- Päähtyneet asiakkaat
- Karkailevat asiakkaat
- Kuvaaminen

Lääkehoitoon liittyvät riskit:

- Lääkehoitoluvallisten työntekijöiden ajoittainen puute, esim. keikkasijaiset
- lääkepoikkeamat
- päällekkäisestä dokumentoinnista johtuva virheiden mahdollisuus

Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit:

- Tietosuojajätteiden hävittäminen
- Henkilötietojen käsittely ja käytänteet
- Puhelimessa tapahtuva asiointi
- Asiakkaiden pääsy toimistoon

Toimintaympäristöön liittyvät riskit:

- Paloturvallisuus
- Hälytyslaitteiden ja kameravalvonnan toiminta
- Vartijoiden vasteaika hälytystilanteessa

Henkilöstöön liittyvät riskit:

- Koulutetun ja osaavan henkilöstön saatavuus äkillisissä poissaolo tilanteissa
- Puutteellinen perehdytys
- Epäsäännöllinen kolmivuorotyö
- Uhka- ja vaaratilanteet

Lisätietoja henkilöstölle: [Riskienhallinta](#)

4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely

Toiminnan suunnittelulla ehkäistään ennalta tunnistettujen riskien toteutumista. 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.

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet 1) asiakasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä 2) asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä 3) muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyinä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kielteinen seuraamus voi olla esimerkiksi henkilön tiukentunut valvonta työpaikalla, varoitus, huomautus tai muu vastaava toimenpide. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä ilmoitusta.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakas- ja potilasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan tai potilaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle tai potilaalle vahingollisia toimia. Kaltoin kohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai lääkkeillä aiheutettua toimintaa. Toimintakulttuuriin sisältyvissä ongelmissa voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien tosiasiallisesta

rajoittamisesta vakiintuneena käytäntönä ilman lainsäädännössä olevien edellytysten täyttymistä. Muulla lainvastaisuudella tarkoitetaan palveluja ja niiden saatavuutta tai järjestämistä tai asiakkaan ja potilaan oikeuksista annetun sääntelyn rikkomista.

Palvelunjärjestäjälle tehtävä ilmoitus osoitetaan Pirkanmaan hyvinvointialueella osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi ja tiedoksi valvontayksikköön osoitteeseen valvonta.lapsiperheet@pirha.fi.

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivystyksellisten asuinyksiköiden 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.

Esille nousseista epäkohdista keskustellaan säännöllisissä henkilöstökokouksissa, joissa mietitään, kuinka asiat voidaan korjata, ja näin estää tilanteiden uusiutuminen. Tarvittaessa mukaan asioiden käsittelyyn otetaan työhyvinvointipalvelut. Kissanmaan perhetukikeskuksen esihenkilötiimi yhdessä yksikön johtajan kanssa purkavat myös tilanteita ja pyrkivät korjaamaan ja ennaltaehkäisemään epäkohtia ja vaaratilanteita.

Työntekijät käyvät säännöllisesti erityistä sairastumisen vaaraa -aiheuttavan työn tarkastuksissa työterveyshuollossa. Työterveyshuollon kanssa tehdään työpaikkaselvitys, jossa työn vaaratekijät tunnistetaan ennakoivasti. Työpaikkaselvitykset tehdään työterveyshuollon toimesta säännöllisin väliajoin.

Asiakkaan palveluun, hoivaan tai hoitoon liittyvästä vakavasta vaaratapahtumasta käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta tai vaaratapahtuman perusteellinen tarkastelu.

Lisätietoja henkilöstölle: [Vakavan vaaratapahtuman tutkinta](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset](#)

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköiden esihenkilöiden tehtävänä on jatkuvasti seurata ja arvioida toteutettujen korjaavien ja ehkäisevien toimien vaikuttavuutta osana omavalvontasuunnitelman seurantaa. Esihenkilö huolehtii, että ilmoitettuja tapahtumia ja niiden perusteella suunniteltuja ja toteutettuja korjaavia ja ehkäiseviä toimia käsitellään yksikön henkilöstön kanssa vähintään kolmen kuukauden välein. Esihenkilö informoi johtajaa viipymättä merkittävistä ongelmista sekä toimintaa uhkaavista keskeisistä riskeistä ja niiden hallinnan riittämättömyydestä. Johtajan vastuulla on tarvittaessa informoida vastuualuejohtajaa tai vastuuyksikön päällikköä. Vaaratapahtumien perusteella pyritään kehittämään asuinyksiköiden toimintaa ja puuttumaan epäkohtiin suunnittelemalla toimenpiteitä. Tarvittaessa ohjeistuksia päivitetään vastaamaan havaittuihin epäkohtiin. Henkilöstöresurssia voidaan tarvittaessa tilapäisesti nostaa palvelemaan paremmin lasten tarpeisiin.

Riskienhallinnan raportointi

Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite, jonne riskit on arvioitu yhdessä henkilöstön kanssa ja jota päivitetään tarvittaessa. Riskiarvioinnit on tehty asuinyksikkötasolla, jotta sitä voidaan päivittää asuinyksikkö kohtaisesti tilanteen niin vaatiessa.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstö suorittaa Moodle oppimisympäristössä vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen koulutuksen ja esihenkilöt tämän lisäksi vaaratapahtuman ja epäkohdan käsittely- ja työturvallisuuden johtaminen koulutuksen. Vakituinen henkilöstö käy MAPA-koulutuksen, joka kouluttaa myös riskienhallintaan. Mapa-koulutus valmistaa

työntekijöitä haastaviin asiakastilanteisiin sekä ennaltaehkäisevässä merkityksessä että kouluttaa turvalliset kiinnipito-otteet lapsen fyysistä rajoittamista varten.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kissanmaan perhetukikeskuksella on sopimus vartijapalvelu Avarn-Securityn kanssa. Vartijoita käytetään tarvittaessa ennakoivasti sekä hälytetään akuuteissa tilanteissa paikalle hälytysnappia käyttäen. Vartijapalvelun esihenkilöiden kanssa järjestetään säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa varmistetaan yhteistyön toimivuus ja ostopalvelun laatu. Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan myös yhteys Avarn-Securityn esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu laatupoikkeaman korjaamiseksi.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiuden- ja jatkuvuudenhallinnalla varmistetaan, että organisaatiolla on kyky hoitaa sille kuuluvat tehtävät mahdollisimman häiriöttömästi ja huolehtia mahdollisista uusista, tavanomaisista poikkeavista tehtävistä kaikissa tilanteissa. Pirkanmaan hyvinvointialueen ydintehtävä on sosiaali-, terveys- ja pelastuspalveluiden järjestäminen kaikissa olosuhteissa. Kokonaisvarautuminen häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin muodostuu Pirkanmaan hyvinvointialuetta koskevasta valmiussuunnitelmasta sekä tehtäväalueiden ja palvelutuotannon valmiussuunnitelmista.

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialue, valmiussuunnitelman yleinen osa - pirha.fi](#)

Kissanmaan perhetukikeskuksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa ensisijaisesti perhetukikeskuksen johtaja. Kissanmaan perhetukikeskuksen pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys on laadittu yhteistyössä isännöitsijän ja kaikkien kiinteistössä toimivien yksiköiden kanssa. Pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys on tallennettu Teams-kanaville ja jokainen kiinteistössä toimiva on velvollinen perehtymään suunnitelmiin. Kaikilla toimijoilla on velvollisuus

huolehtia omien tietojen päivittämisestä suunnitelmaan ajantasaisesti. Kissanmaan perhetukikeskuksessa järjestetään turvallisuuskävely kerran kuukaudessa, johon kaikilla talossa työskentelevillä on mahdollisuus osallistua. Päivystyksellisissä asuinyksiköissä on varauduttu sähkökatkoihin yleisavaimella, joka on kaikissa asuinyksiköissä ovien sähkölukitusten häiriötilanteita varten. Sähkökatkojen varautumista varten asuinyksikköihin on hankittu varavirtalähteitä kännyköiden lataamiseen, paristo- ja akkukäyttöisiä valonlähteitä, paristokäyttöinen radio, ämpäreitä, paristoja, käsidesiä ja kosteuspyyhkeitä. Sähkökatkojen aikana asuinyksiköissä pyritään mahdollisimman normaaliin toimintaan. Sähkökatkon aikana henkilöhälytysjärjestelmä siirtyy varavoimaan. Sisälämpötilan laskiessa asuinyksiköillä on käytössä varapeittoja ja -vilttejä. Kiinteistössä on kaksi väestönsuojatilaa, joissa on tarvittava varustelu pidempiaikaista häiriötilannetta varten.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Kissanmaan perhetukikeskuksen päivystyksellisten asuinyksiköiden omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa laadukasta ja turvallista palvelua. Omavalvontasuunnitelma toimii osana henkilöstön perehdytystä ja esihenkilöiden vastuulla on huolehtia, että jokainen perehtyy omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvonta on keino parantaa asuinyksiköiden palveluiden laatua ja asiakkaiden oikeusturvaa.

Omavalvonnan tavoitteena on, että johto, esihenkilöt ja henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Täten kaikki Kissanmaan perhetukikeskuksen asuinyksiköissä työskentelevät henkilöt ovat vastuussa omavalvontasuunnitelman toimeenpanosta.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Kissanmaan perhetukikeskuksen johtaja, esihenkilöt ja henkilökunta vastaavat ja seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omavalvonnan raportointi

Toiminnassa havaittujen epäkohtien korjaustoimenpiteet raportoidaan kolmen kuukauden välein ennalta määritellyillä mittareilla. Raportit julkaistaan vastuualuetasoisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omavalvontasuunnitelmat - pirha.fi](http://pirha.fi)).

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty

Tampere 18.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Kissanmaan perhetukikeskuksen johtaja Minna Hackspik

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Lastensuojelun sijaishuollon vastuualuejohtaja Hanna Harju-Virtanen

