



Omavalvontasuunnitelma

Lapsiperheiden sosiaalityö

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	8
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	13
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	13
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen	14
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	15
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	15
3.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	17
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	21
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	23
3.6 Henkilöstö.....	23
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta ...	26
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	27
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet	27
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	29
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	30
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	32
3.13 Infektioiden torjunta	32
4 Omavalvonnan riskienhallinta	33
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	33
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	36
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	37
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	38
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	39
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	40
5.1 Toimeenpano.....	40
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	40
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	41

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) astui voimaan 1.1.2024. Lain mukaan palvelutuottajan 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](https://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 oppimismenettelyistä.

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

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://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: Niveltie 5, G-rakennus (1. krs)

Y-tunnus

3221308–6

Palveluyksikön nimi

Lapsiperheiden sosiaalityö

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Vastuualueella on kaksi lähijohtamisaluetta ja 16 tiimiä. Jokaisen tiimin lähiesihenkilö on johtava sosiaalityöntekijä.

Palvelua tuotetaan useammassa työpisteessä. Palvelua tuotetaan pääasiassa lähipalveluna eli asiakkaita tavataan sekä toimipisteissä että asiakkaiden kotona. Asiakkaita tavataan myös etäyhteyksillä.

Työpisteiden tiedot alla lähijohtamisalueittain.

Lähijohtamisalue 1

Palvelupäällikkö Katja Sipiläinen, puh 0503226367

Akaa-Urjala-Lempäälä-Vesilahti

Johtava sosiaalityöntekijä Marja Mäkelä, puh 040 3353466

- osoite: Torkontie 2, 37800 Akaa
- Urjalan sivutoimipisteen osoite: Sairaalantie 9 B, 31760 Urjala
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 0,2 perheterapeuttia

Lempäälä-Vesilahti-Akaa-Urjala

Johtava sosiaalityöntekijä Liisa Jormalainen, puh 0403534221

- osoite: Himminpolku 6, D-rappu, 3 krs. 37500 Lempäälä
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa

Nokia-Ylöjärvi

Johtava sosiaalityöntekijä Pia Leivo, puh 0407241711

- osoite: Harjukatu 21, 37100 Nokia
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 9 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaaja, 0,2 perheterapeutti ja 0,5 toimistosihteeri

Ylöjärvi-Nokia

Johtava sosiaalityöntekijä Tanja Tamminen, puh 0401677789

- osoite: Mikkolantie 10 B, 33470 Ylöjärvi
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 9 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa, 0,2 perheterapeutti ja 0,5 toimistosihteeri

Parkano, Kihniö, Hämeenkyrö ja Ikaalinen

Johtava sosiaalityöntekijä Reetta Peltonen, puh 044 7865321

- Parkanon toimipisteen osoite: Parkanontie 37, 39700 Parkano
- Hämeenkyrön toimipisteen osoite: Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö
- Ikaalisten toimipisteen osoite: Silkintie 3, 39500 Ikaalinen
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 7 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 0,2 perheterapeutti

Sastamala ja Punkalaidun

Johtava sosiaalityöntekijä Hanna Seesvuori, puh 040 1331551

- osoite: Puistokatu 10, 38200 Sastamala
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 6 sosiaalityöntekijää, 3 resurssisosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 0,2 perheterapeutti ja 0,5 toimistosihteeri

Tampere 5

Johtava sosiaalityöntekijä Petra Ciani, puh 040 6472351

- Osoite: Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4 33230 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 0,25 toimistosihteeri

Tampere 6

Johtava sosiaalityöntekijä Mirka Forsström, puh 040 6397493

- Osoite: Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4 33230 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa ja 0,25 toimistosihteeri

Lähijohtamisalue 2

Palvelupäällikkö Kaisu Heikkilä, puh. 040 6834780

Kangasala

Johtava sosiaalityöntekijä Marja Katajamaa, puh. 040 613 9936

- osoite: Pikonlinnantie 240, 36280 Piconlinna (Kangasala)
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa

Valkeakoski, Pälkäne ja Kuhmoinen

Johtava sosiaalityöntekijä Mari Arsalo, puh. 040 335 7134

- osoite: Valtakatu 9–11, 37600 Valkeakoski
- Pälkäneen sivutoimipisteen osoite: Keskustie 1, 36600 Pälkäne
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 8 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa ja 0,42 toimistosihteeriä

Tampere 1

Johtava sosiaalityöntekijä Jonna Syväoja, puh. 050 304 3609

- osoite: Sinitaival 6, 33720 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 10 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa ja 0,33 toimistosihteeriä

Tampere 2

Johtava sosiaalityöntekijä Anne Riihimäki, puh. 050 313 8415

- osoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 10 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa, 0,5 mentorisosiaalityöntekijä ja 0,33 toimistosihteeriä

Tampere 3

Johtava sosiaalityöntekijä Tuomas Siira, puh. 040 806 2575

- Osoite: Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4 33230 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 2 sosiaaliohjaajaa ja 0,25 toimistosihteeriä

Tampere 4

Johtava sosiaalityöntekijä Pia Silvennoinen, puh. 050 359 3956

- Osoite: Tipotien sosiaali- ja terveysasema, Tipotie 4 33230 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa ja 0,25 toimistosihteeriä

Tampere 7

Johtava sosiaalityöntekijä Tiina Oksanen, puh. 040 547 3841

- osoite: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 11 sosiaalityöntekijää, 3 sosiaaliohjaajaa ja 0,33 toimistosihteeriä

Ylä-Pirkanmaa

Johtava sosiaalityöntekijä Raili Lindén-Hakanen, puh. 044 797 2005

- Mänttä-Vilppulan toimipisteen osoite: Hallituskatu 23 B, 3.krs., 35800 Mänttä
- Oriveden toimipisteen osoite: Keskustie 26, 35300 Orivesi
- Virtain toimipisteen osoite: Virtaintie 26, 34800 Virrat
- Ruoveden toimipisteen osoite: Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi
- henkilöstö: 1 johtava sosiaalityöntekijä, 9 sosiaalityöntekijää ja 3 sosiaaliohjaajaa

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Lapsiperheiden sosiaalityö ja -ohjaus

- Sosiaalihuoltolain mukaista apua ja tukea pirkanmaalaisille alle 18-vuotiaille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen
- Asiakkaita vuositasolla noin 3000
- Tiimikohtainen lapsiperheiden sosiaalityön asiakasmäärä vaihtelee tiimin koosta ja asiakaskunnasta riippuen 50–260 välillä

Lastensuojelun sosiaalityö ja -ohjaus

- Lastensuojelulain mukaisia avo- ja sijaishuollon palveluita pirkanmaalaisille alle 18-vuotiaille lapsille, nuorille ja heidän perheilleen
- Asiakkaita avohuollossa vuositasolla noin 3400 ja sijaishuollossa noin 1250
- Tiimikohtainen lastensuojelun asiakasmäärä vaihtelee tiimin koosta ja asiakaskunnasta riippuen 128-290 välillä

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella on kaksi lähijohtamisaluetta ja 16 tiimiä.

Tiimit tuottavat alueillaan sekä lapsiperheiden sosiaalityön ja -ohjauksen että lastensuojelun sosiaalityön ja -ohjauksen palvelua koko Pirkanmaan alueella.

Vastuualueen toimintaan kuuluu oleellisesti erilaisten palveluiden ja tukitoimien tarjoaminen asiakkaille. Tiimien sosiaaliohjaajat toteuttavat jonkin verran ammatillisen tukihenkilötyön palvelua omana toimintana. Ostopalveluna hankitaan mm seuraavia palveluita: perhetyö, tehostettu perhetyö, ammatillinen tukihenkilötoiminta,

lapsiperheiden kotipalvelu, avoperhekuntoutus, tukiperhe- ja ammatillinen tukiperhepalvelu, ammatillinen tukileiri, ensikotipalvelu, perhekuntoutus laitoksessa sekä lastensuojelun sijaishuoltopaikat. Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan Kotiin vietävien palveluiden -vastuuyksiköstä tuotetaan myös asiakkaille kotipalvelua, perhetyötä, tehostettua perhetyötä ja ammatillista tukihenkilöpalvelua ja lastensuojelun sijaishuollon vastuualue tuottaa tukiperhepalvelua, tukihenkilöpalvelua, päihdeperhekuntoutusta, lastensuojelun toimeksiantosuhteista perhehoitoa sekä lastensuojelun laitoshoidon sijaishuollon omissa perhetukikeskuksissa.

Vastuualueen toiminta-ajatus

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella tuotetaan sekä sosiaalihuoltolain mukaista lapsiperheiden sosiaalityötä ja -ohjausta että lastensuojelulain mukaista lastensuojelun sosiaalityötä ja -ohjausta asiakkuudessa oleville lapsille ja heidän perheilleen.

Lapsiperheiden sosiaalityön asiakkuuteen ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella tai lastensuojelun asiakkuudessa olevan lapsen tilanteessa kohentuessa myös lastensuojelun asiakkuudesta. Lastensuojelun asiakkuuteen ohjaututaan palvelutarpeen arvioinnin perusteella, suoraan kiireellisen sijoituksen alkaessa tai lapsiperheiden sosiaalityöstä, mikäli sosiaalihuoltolain mukaiset palvelut eivät riitä turvaamaan lapsen kasvua ja kehitystä. Lastensuojelun 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

Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (§ 1) määrittelee, että lapselle tulee turvata hyvä hoito ja kasvatus. Lasta tulee kasvattaa siten, että hän saa osakseen ymmärtämystä, turvaa ja hellyyttä. Lapsella on oikeus turvalliseen ja virikkeitä antavaan kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun tehtävänä on lapsen oikeuksien turvaaminen sekä vanhempien ja muiden huoltajien tukeminen kasvatustehtävässä. Tavoitteena on, että perhe saa apua mahdollisimman varhaisessa

vaiheessa. Ensisijaisesti pyritään aina siihen, että lapsi voisi kasvaa ja kehittyä omassa kodissaan, mutta joissakin tilanteissa on lapsen edun mukaista sijoittaa hänet kodin ulkopuolelle. Työn perusedellytyksiä ovat perus- ja ihmisoikeuksien toteuttaminen ja työskentely Lapsen oikeuksien sopimuksen mukaisesti.

Lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaille nimetään lapsen asioista vastaava työntekijä. Erityistä tukea tarvitsevilla lapsilla omatyöntekijä on sosiaalityöntekijä. Kaikille asiakkuudessa oleville lapsille laaditaan asiakassuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti. Vastuutyöntekijän työskentelyn lisäksi ja tueksi lapselle voidaan myöntää myös muita joko sosiaalihuoltolain tai lastensuojelulain mukaisia palveluita ja tukitoimia. Asiakkaan ja hänen läheistensä kokemukset, mielipiteet ja toiveet huomioidaan asiakkaan tuen tarpeen sekä tarvittavien palveluiden suunnittelussa. Työn lähtökohtana ovat kunkin lapsen ja perheen yksilölliset tarpeet ja heidän yksilöllisten vahvuuksien tunnistaminen ja hyödyntäminen sekä motivoiminen muutoksiin. Työskentelyssä asiakas kohdataan kokonaisvaltaisesti ja hänen kanssaan pyritään rakentamaan luottamuksellinen suhde. Työtä tehdään yhteistyössä perheen verkostojen kuten koulujen, päiväkotien, äitiys- ja lastenneuvolan, perheneuvolan, aikuisten psykososiaalisten palveluiden sekä erikoissairaanhoidon kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet nojaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen strategiassa määritelyihin missioon, visioon ja arvoihin, jotka ovat ihmisläheisyys, arvostus, rohkeus, vastuullisuus ja luottamus.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella hyvinvointialueen arvot tarkoittavat mm. seuraavaa:

Ihmisläheisyys

- pyrimme järjestämään palvelumme asiakkaiden (lapsen sekä vanhempien) tarpeista käsin
- huomioimme lapsen tilanteen mahdollisimman kokonaisvaltaisesti

Arvostus

- Kohtelemme kaikkia asiakkaita, toisiamme ja yhteistyötahoja arvostavasti ja kunnioittavasti

Rohkeus

- Arvioimme säännöllisesti toimintaamme ja teemme tarvittaessa muutoksia siihen
- Uskallamme ottaa vaikeitakin asioita puheeksi

Vastuullisuus

- Toimimme sosiaalityön eettisten periaatteiden mukaisesti.
- Pidämme huolta osaamisestamme ja ammatillisuudestamme esimerkiksi lisä- ja täydennyskoulutusten avulla

Luottamus

- Rakennamme molemminpuolista luottamusta asiakkaan kanssa ja ymmärrämme, että luottamuksellinen suhde asiakkaan ja työntekijän välillä on edellytys työssä onnistumiselle.
- Teemme aktiivista ja joustavaa yhteistyötä sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden kanssa

Lasten suojelu sisältää käsitteenä kaikki ne toimet, joilla tavoitellaan lasten hyvinvoinnin edistämistä. Lasten suojelulla viitataan siten myös niihin toimiin, joilla pyritään ehkäisemään varsinaisen lastensuojelun sosiaalityön tarvetta. Lasten suojelu on siten myös lapsiperheiden sosiaalityön tavoitteena.

Lasten suojelussa 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 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.

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

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella noudatetaan myös systemisen työskentelyn periaatteita perheiden kanssa työskennellessä:

- suhteen luominen lapseen ja perheenjäseniin
- dialogisuus ja yhteistoiminnallisuus kaikissa asiakastyön vaiheissa
- perheen asiantuntijuuden, historian ja kokemusten huomioiminen
- lapselle ja perheelle tärkeiden suhteiden tutkiminen
- uteliaisuus ja avoimuus erilaisille tulkinta- ja ratkaisuvaihtoehdoille
- pyrkimys luoda perheen kanssa jaettu ymmärrys tilanteesta
- arvostus, voimavarakeskeisyys ja toiveikkuus
- työntekijöiden ja tiimin pyrkimys oppia jatkuvasti lisää siitä, miten he voivat olla perheille avuksi
- konkreettiset, yhteiset, pienten askelten suunnitelmat asiakastyössä
- (Lähde: Systeeminen lastensuojelu monitoimijaisuuden ja osallisuuden varmistavana verkostotyönä. THL)

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 27 §:n mukaan palveluntuottajan on valvottava oman toimintansa ja alihankkijan toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Palveluntuottajan on laadittava palveluysiköittäin päivittäisen toiminnan laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden varmistamiseksi sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seurantaan varten omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palveluysikössä palveluntuottajan ja sen lukuun tuotetut palvelut. Omavalvontasuunnitelmaan on sisällytettävä kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä.

Palveluntuottajan on otettava huomioon palveluysikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa palveluysikön palveluja saavilta asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluysikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä palaute. Palveluysikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Palveluntuottajan on tehtävä omavalvontasuunnitelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla sen julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävänä palveluyksikössä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Hanna Lähteenmäki, sosiaalityön johtaja

hanna.m.lahtenmaki@pirha.fi

Puh. 0404880211

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ja seurannassa havaitut puutteellisuudet on korjattava. Seurannasta on tehtävä selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla sekä pidettävä julkisesti nähtävänä palveluyksikössä. Salassapidettäviä tietoja ei saa julkaista.

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

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävilläolo ja julkaiseminen

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

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, kantelut, sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. 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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella huolehditaan työntekijöiden perehdytyksestä, täydennyskoulutuksesta ja ohjeistusten ajantasaisuudesta. Työntekijöiden tulee perehtyä ohjeisiin ja noudattaa niitä.

Lastensuojelutyön laatua Pirkanmaalla ohjaa myös Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2019 julkaisema lastensuojelun laatusuositus. Jokaisen Pirkanmaan hyvinvointialueella lastensuojelutyötä tekevän tulisi perehtyä laatusuosituksen sisältöön ja periaatteisiin. 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

Lapsiperheiden sosiaalityön laadulliset tavoitteet

1. Kaikilla lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkuudessa olevilla lapsilla on ajantasainen asiakassuunnitelma
1. Sosiaalityöntekijöiden asiakasmäärä ei ylitä taulukon (alla) mukaista määrää

Lastensuojeluasiakkaiden määrä	SHL-asiakkaiden määrä	Asiakkaita yhteensä enintään
1	48–49	50
2	46–47	49
3	45	48
4	43–44	48
5	41–42	47
6	40	46
7	38–38	45
8	36–37	45
9	35	44
10	33–34	44
11	31–32	43
12	30	42
13	28–29	42
14	26–27	41
15	25	40
16	23–24	40
17	21–22	39
18	20	38
19	18–19	38
20	16–17	37
21	15	36
22	13–14	36
23	11–12	35
24	10	34
25	8–9	34
26	6–7	33
27	5	33
28	3–4	32
29	1–2	31
30	0	30

Vastuualueen johto
seuraa

asiakassuunnitelmien laatimisen lakisääteisyyden toteutumista kaksi kertaa vuodessa.

Mittarina on prosenttiosuus asiakkaista, joille on laadittu ajantasainen

asiakassuunnitelma. Lähiesihenkilö seuraa asiakasmitoitusten toteutumista kuukausittain ja raportoi siitä vastuualueen johdolle vähintään 4 kertaa vuodessa.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Koko henkilöstö vastaa osaltaan palvelun laadusta. Päävastuu omavalvonnan toteuttamisesta on esihenkilöillä. 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 vastaa tiimien riittävästä resurssoinnista.

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 sekä heidän läheisensä kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti.

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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella asiakas on aina lapsi eli alle 18-vuotias henkilö. Kaikille asiakkuudessa oleville lapsille nimetään heti asiakkuuden alkaessa hänen asioistaan vastaava työntekijä. Vastuutyöntekijän tulee laatia asiakkaalle asiakassuunnitelma, johon kirjataan lapsen tarvitsemat palvelut. Asiakassuunnitelmaa tulee päivittää vähintään kerran vuodessa tai lapsen tilanteen muuttuessa.

Vastuuyksikön palvelupäällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden kanssa seuraa, miten asiakassuunnitelmien laatiminen toteutuu.

Sosiaalihuollossa kirjaaminen on jokaisen työntekijän vastuulla. Kirjaukset ovat 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.

Vastuualueella tehdään sekä sosiaalihuoltolain että lastensuojelulain mukaisesti päätöksiä erilaisista sosiaalihuollon palveluista, lastensuojelun avohuollon tukitoimista, alaikäisten jälkihuollon perusteella tehtävistä päätöksistä, avohuollon sijoituksista, kiireellisistä sijoituksista, huostaanotoista, sijaishuoltopaikan muutoksista ja sijaishuoltoon sijoitetun lapsen rajoittamistoimenpiteistä. 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. Pyyntö 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. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelussa ensisijainen asiakas on aina lapsi ja asioita tarkastellaan siten aina lapsen edun näkökulmasta.

Jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee tukea asiakkaan ikä- ja kehitystaso huomioon ottaen. Työntekijät pyrkivät mahdollisuuksien mukaan käyttämään tapaamisilla ja neuvotteluissa osallistavia menetelmiä ja työvälineitä. Lapsiperheiden sosiaalityön palvelut ja 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. Lapsiperheiden sosiaalityössä ja lastensuojelun avohuollossa ei voida käyttää minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä.

Huostaanotetun lapsen huoltaja säilyy edelleen lapsen edunvalvojana ja lapsen huoltajana huostaanotosta huolimatta. Huoltajalla on edelleen oikeus puhevallan käyttöön lapsen omaisuutta koskevista asioista ja huoltaja päättää myös lapsen uskonnosta, nimestä sekä kansallisuudesta. Huostaan otetun lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä on oikeus päättää lapsen olinpaikasta sekä hoidosta, kasvatuksesta, valvonnasta ja muusta huolenpidosta sekä näiden toteuttamiseksi

tarpeellisesta opetuksesta ja terveydenhuollosta. Sosiaalityöntekijällä on myös oikeus käyttää puhevaltaa huostaan otetun lapsen passia koskevassa asiassa. Näistä asioista keskustellaan yhteisesti lapsen, vanhemman ja huoltajan kanssa esimerkiksi asiakassuunnitelmanneuvotteluissa ja eriävät mielipiteet kirjataan asiakassuunnitelmaan.

Lastensuojelussa myös tahdosta riippumattomia päätöksiä valmistellaan mahdollisuuksien mukaan yhteistyössä asianosaisten kanssa. Osaltaan hallintolain mukaiset kuulemismenettelyt päätöksenteossa turvaavat asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa omassa asiassaan. Huostaan otettua, kiireellisesti sijoitettua tai lastensuojelulain 83 §:ssä tarkoitetun väliaikaismääräyksen nojalla sijoitettua lastensuojelun asiasta voidaan tietyin, lastensuojelulaissa 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 laitoshoidon 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen 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 Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Lisätietoja: [Potilasasiavastaava - pirha.fi](https://pirha.fi/potilasasiavastaava)

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

3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla / potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettelyä harkitsevan kannattaa kuitenkin ensin yrittää selvittää

asia keskustelemalla asianomaisessa toimintayksikössä. 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 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 / potilaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia.

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta / potilasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

Lisätietoja: [Oletko tyytymätön saamaasi palveluun? - pirha.fi](https://www.pirha.fi/tytymaton-saamaasi-palveluun)

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas - Aluehallintovirasto](#)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintasäännön mukaan lapsiperheiden sosiaalityön ja lastensuojelun asiakkaiden 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.

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://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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella on tavoitteena ottaa käyttöön asiakkaiden suositteluhalukkuutta ja tyytyväisyyttä mittava NPS-mittari vuoden 2026 alkupuolella.

3.6 Henkilöstö

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueen tiimeissä työskentelee asiakastyössä johtavia sosiaalityöntekijöitä, sosiaalityöntekijöitä, sosiaalihojajia, perheterapeutteja ja toimistosihhteereitä.

Henkilökunnan rekrytoinnista vastaa esihenkilö tai hänen esihenkilönsä. Heidän tukena on hyvinvointialueen keskitetyn rekrytointipalvelun asiantuntijat sekä sosiaalihuollon asiantuntija. 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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella ei käytetä vuokratyövoimaa. Sijaisia palkataan lähinnä pidempien poissaolojen ajaksi. Tiimeihin pyritään palkkaamaan kesän ajaksi yksi sosiaalityöntekijän sijainen, 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.

Jokaisen esihenkilön tulee seurata alaistensa työntekijöiden toimintaa ja tarvittaessa puuttua asiaan. Ensisijaisesti esihenkilön tulee ohjata ja neuvoa työntekijää, mutta ellei se 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.

Ammattioikeuden tarkistaminen

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

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

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.

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: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella 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.

Perehdytys

Työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajaa 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](#)

Esihenkilöiden tulee huolehtia, että heidän alaisensa saavat tehtävään riittävän perehdytyksen. Esihenkilöiden tulee myös seurata, että henkilöstö osallistuu täydennyskoulutukseen riittävässä määrin.

3.7 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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella tehdään yhdenmuettyä työtä eli samalla sosiaalityöntekijällä voi olla sekä lapsiperheiden sosiaalityön (shl) että lastensuojelun asiakkaita. Koska sosiaalihuoltolain mukaisissa asiakkuuksissa ei mitoitusta ole määritelty, on hyvinvointialueella tehty linjaus, jonka mukaan sosiaalihuoltolain mukaisia asiakkaita voi olla yhdellä sosiaalityöntekijällä 50. Mikäli sosiaalityöntekijöillä on sekä lastensuojelulain että sosiaalihuoltolain mukaisia asiakkaita, määritellään kokonaisasiakasmäärä asiakkuuksien suhteessa. Vastuualueella seurataan henkilöstömitoituksen toteutumista kuukausittain. Jokaiselle lapselle nimetään lapsen asioista vastaava työntekijä, vaikka työntekijäkohtainen asiakasmitoitus ylittyisikin tilapäisesti. Tarvittaessa myös johtava sosiaalityöntekijä voidaan tilapäisesti nimetä lapsen asioista vastaavaksi sosiaalityöntekijäksi.

Hyvinvointialueella on myös linjattu, että asiakasmääriä voidaan tasata tiimien kesken ensisijaisesti oman lähijohtamisalueen sisällä, mutta tarvittaessa myös lähijohtamisalueiden kesken. Vuoden 2026 alkupuolella käyttöön otettava uusi, yhteinen asiakastietojärjestelmä mahdollistaa jatkossa asiakasmäärien tasaamisen nykyistä helpommin.

3.8 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 potilas muutoin tarvitsee sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon palveluja, on sovellettava niitä terveydenhuollon ja sosiaalihuollon säännöksiä, jotka parhaiten tarjoavat potilaan tuen tarpeita vastaavat palvelut ja lääketieteellisen hoidon.

Lisätietoja henkilöstölle: [Monialainen yhteistyö](#)

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 vammaispalvelun, lastensuojelun ja lapsiperheiden sosiaalityön yhteisasiakkuuksien palveluiden järjestämisessä on apuna lastensuojelun, lastensuojelun sijaishuollon, vammaissosiaalityön, vaativien erityispalveluiden, omaishoidon tuen sekä lapsiperheiden sosiaalityön yhteinen asiakasohjausryhmä.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueen henkilöstö osallistuu Minun tiimini - työskentelyyn ja varaa siihen viikoittain sovitun työajan.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

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 hälytinjärjestelmiä ja tarvittaessa käytettävissä on vartijan palvelut.

Tilojen käytössä ja suunnittelussa huomioidaan joustavan yhteiskäytön periaatteet. Etätyömahdollisuuksia hyödynnetään Pirkanmaan hyvinvointialueen etätyöohjeistuksen periaatteiden mukaisesti.

Toimipisteissä tulee olla ajantasainen pelastussuunnitelma, ja työntekijöiden tietää, kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa. Henkilökunta käyttää Pirhan tiloissa liikkeessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa. Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet 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](https://intra.pirha.fi/Riskienhallintaohjelmisto%20Granite)) 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.

Lääkinnälliset laitteet

Vastuualueella ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Vastuualueella ei ole käytössä säteilyä aiheuttavia laitteita

Lisätietoja henkilöstölle: [Säteilyturvallisuus](#)

3.10 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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella on käytössä vielä toistaiseksi kolme asiakastietojärjestelmää: Tampere-Orivesi Effica, seutuEffica ja Pro Consona. Alkuvuodesta 2026 käyttöön otetaan yhteinen asiakastietojärjestelmä Saga.

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.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yhteisiä ohjeita.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestäjänä laatinut tietosuojaa, 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](#)

3.11 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](#)

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

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.

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 viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (§ 4). Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Työntekijät perehdytetään sosiaalihuollon määrämuotoiseen asiakastyön kirjaamiseen ja myös johtavat sosiaalityöntekijät opastavat kirjaamisessa. Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueen työntekijöiden tulee merkitä lasta tai nuorta koskeviin asiakasasiakirjoihin lastensuojelulain 26 §:n 1 momentissa tarkoitetusta 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 asiakaskirjaukset 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.

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

3.12 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](#)

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

3.13 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://pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella noudatetaan työnantajan ohjeita infektioiden torjunnassa.

4 Omavalvonnan riskienhallinta

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle.

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

4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskienhallinnan vastuut

Pirkanmaan hyvinvointialueella aluevaltuusto päättää sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteista ja edellyttää, että kaikissa sen toiminnoissa ja kaikilla organisaation tasoilla on riittävä sisäinen valvonta ja riskienhallinta.

Aluehallituksella on vastuu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan ohjeistamisesta ja asianmukaisesta järjestämisestä, toimeenpanon valvonnasta ja tuloksellisuudesta.

Linja- ja vastuualuejohdon 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.

Esihenkilöt toteuttavat sisäistä valvontaa ja riskienhallintaa omilla vastuualueillaan sekä seuraavat ja arvioivat valvonta- ja riskienhallintatoimenpiteiden tuloksellisuutta.

Sisäisestä valvonnasta ja riskienhallinnasta vastaavat siten kaikki johtavat viranhaltijat ja esihenkilöt.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa riskien hallintaan liittyvistä kysymyksistä. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö kokonaisvaltaiselle riskienhallinnalle. 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 työntekijöiden antamat palautteet, työntekijöiden tekemät sote-valvontalain mukaiset epäkohtailmoitukset, HaiPron asiakasturvallisuusilmoitukset sekä asiakkaiden tekemät muistutukset ja kantelut.

Esihenkilön vastuulla on myös huolehtia keskeisten riskien selvittämisestä ja tunnistamisesta Granite-riskienhallintaohjelmiston avulla ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys arvioidaan.

Myös jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin. 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.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Tunnistetut, analysoidut ja luokitellut riskit tulee käsitellä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että esihenkilöiden on linjattava, mitä riskeille aiotaan tehdä vai tehdäänkö niille mitään. Tärkeää on pyrkiä mahdollisimman hyvään ennakointiin ja kehittää eri riskien kohdalla toimintatavat ja työotteet mahdollisimman turvallisiksi. Jatkuva havainnointi ja itsereflektointi riskien suhteen on tarpeen. Epäkohtien, haittatapahtumien sekä läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden todentuessa niiden huolellinen läpikäynti ja analysointi on tärkeää, jotta pystytään miettimään ja arvioimaan myös tarpeelliset korjaustoimet, jotta vastaavaa ei tapahtuisi enää uudelleen. Yleensä tapahtunutta käsitellään laajemminkin työyhteisössä. Tilanteista, myös läheltä piti –tilanteista, tehdään aina ilmoitus Haipro -järjestelmään, joka tulee esihenkilölle käsiteltäväksi. Haipron kokonaismääriä seuraamalla saa tietoa riskien toteutumisesta yksikössä kootusti.

Palvelun sisältöön, asiakasturvallisuuteen ja asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvät, vastuualueella tunnistetut riskit:

- Tietoturvariski, asiakkaan tietoja päätyy väärälle henkilölle
- Asiakas ei saa tarvitsemiaan palveluita
- Toinen palvelun piirissä oleva asiakas voi aiheuttaa turvallisuushkaa muille asiakkaille.
- Palvelu tai sijaishuoltopaikka ei vastaa lapsen tarpeita
- Asiakkaan palvelun aloittamisessa tulee viivettä
- Työntekijä ei ehdi riittävällä tasolla pitää yhteyttä asiakasperheisiin ja -lapsiin.

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueen työntekijät pyrkivät ennaltaehkäisemään riskejä ja vaaratapahtumia mm. seuraavin tavoin:

- Työntekijät perehtyvät työtä ohjaaviin toimintaohjeisiin ja lainsäädäntöön toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi
- Työntekijät käyttävät työpaikalla sekä asiakaskäynneillä henkilökortteja
- Työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- Työntekijät suorittavat elvytystaitokoulutuksen hyvinvointialueiden ohjeiden mukaisesti

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** 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.

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.

Asiakkaan tai potilaan 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](#)

Lapsiperheiden sosiaalityön vastuualueella epäkohtailmoitukseen vastaa lapsiperheiden vastuualueella pääsääntöisesti palvelupäällikkö, tarvittaessa yhdessä vastuualuejohtajan kanssa. Epäkohtailmoitus ja siihen annettu vastaus tallennetaan asianhallintajärjestelmään. Mikäli epäkohtailmoituksessa mainittua ongelmaa ei saada korjattua viivytyksettä, toimitetaan epäkohtailmoitus ja siihen annettu vastaus myös Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirastolle.

Vastuualueen kaikki Haipro -ilmoitukset käydään läpi säännöllisin väliajoin päällikkötiimissä. Myös Valviran, aluehallintoviraston tai eduskunnan oikeusasiamiehen ohjaukset ja päätökset saatetaan tiedoksi henkilöstölle toimenpiteitä varten.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskienhallinta ei ole kertaluontoista toimintaa, vaan lähiesihenkilöt seuraavat toimintaympäristön tilannetta jatkuvasti ja seuranta on osa arkipäiväistä toimintaa riskien muuttuvan luonteen vuoksi. Riskit, riskien todennäköisyydet ja seuraukset sekä riskienhallintakeinojen vaikutukset elävät toiminnan ja toimintaympäristön muutosten mukana. Osana riskien hallintaa, tulee tiimien tehdä säännöllisesti riskikartoitus Granite-järjestelmässä.

Riskienhallinnan raportointi

Aktiivisen seurannan ja havainnoinnin avulla saadaan tietoa muuttuneista tai uusista riskeistä, joihin on syytä varautua. Havainnoinnista raportoinnilla puolestaan varmistetaan se, että vastuussa olevat esihenkilöt ovat tietoisia muutoksista ja voivat sen myötä ryhtyä tarvittaviin toimenpiteisiin. Selkeä ja hyvä riskeistä raportointi antaa realistista ja hyvää tilannekuvaa, mikä tukee johtamista.

Osaamisen varmistaminen

Henkilöstön riskienhallinnan osaaminen varmistetaan käymällä riskitilanteisiin liittyviä asioita säännöllisesti henkilöstöpalavereissa. Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamista pyritään varmistamaan ja tukemaan hyvällä perehdytyksellä ja tarvittavalla kouluttautumisella. Riskejä ennakoivan työotteen kehittäminen ja ylläpitäminen on päivystystyössä äärimmäisen tärkeää. Kokemukseen perustuvan tiedon siirtäminen kokeneelta työntekijältä vasta-alkajalle työn tekemisen lomassa on tärkeää.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutumisen ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. 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.

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

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](https://pirha.fi/valmiussuunnitelman-yleinen-osa)

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

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma käydään jo valmisteluvaiheessa läpi tiimipalaverissa johtavan sosiaalityöntekijän johdolla.

Valmis suunnitelma tulee käydä läpi siltä osin, kun suunnitelmaan on tullut muutoksia.

Omavalvontasuunnitelma käydään tiivistetysti läpi myös henkilöstöinfossa tammikuussa 2026.

5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumisen seuranta

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta 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

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

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 16.12.2025

Palveluyksikön vastuhenkilö

Hanna Lähteenmäki, sosiaalityön johtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Titta Pelttari, palvelulinjajohtaja



Seuraa meitä somessa.