Pirkanmaan hyvinvointialue

Omavalvontasuunnitelma

Kasvatus- ja perheneuvonta

Sisällysluettelo

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 1

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot 1

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen 3

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus 4

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset 4

3.2 Vastuu palvelujen laadusta 6

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet 6

3.4 Muistutusten käsittely 8

3.5 Henkilöstö 9

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta 10

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö 12

3.10 Infektioiden torjunta 13

3.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja 14

3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen 15

4 Omavalvonnan riskien hallinta 16

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen 16

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 20

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen 22

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta 22

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta 23

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 23

5.1 Toimeenpano 23

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen 23

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä 24

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 Kasvatus- ja perheneuvonta, Ulla-Riitta Mutikainen, kasvatus- ja perheneuvonnan palvelupäällikkö, ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi, 040 800 4864
Kasvatus- ja perheneuvonnan palvelupisteet ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero) Akaa-Urjala perheneuvola, Torkontie 2, 37800 Akaa, p. 040-133 6593 Hämeenkyrö perheneuvola, Härkikuja 10, 39100 Hämeenkyrö, p. 040-133 6593 (toimisto) Ikaalinen perheneuvola, Vanha Tampereentie 21, 39500 Ikaalinen, p. 040-133 6593 (toimisto) Kangasala-Pälkäne-Kuhmoinen perheneuvola, Lentolantie 2, 36220 Kangasala, p. 040-133 6593 (toimisto) Lempäälä-Vesilahti perheneuvola, Himminpolku 6, 37500 Lempäälä, p. 040-133 6593 (toimisto) Mänttä-Vilppula-Juupajoki perheneuvola, Vilpunkatu 6 A, 35700 Vilppula, p. 040- 800 4863 (toimisto) Nokia perheneuvola, Nokianvaltatie 25 F 1, 37100 Nokia, p. 040-133 6593 (toimisto) Orivesi perheneuvola, Keskustie 26, 35300 Orivesi, p. 040- 800 4863 (toimisto) Parkano-Kihniö perheneuvola, Parkanontie 50, 39700 Parkano, p. 040-133 6593 (toimisto) Pirkkala perheneuvola, Suupantori 4, 33960 Pirkkala, p. 040- 800 4863 (toimisto)

Ruovesi perheneuvola, Ruovedentie 56, 34600 Ruovesi, p. 040- 800 4863 (toimisto) Sastamala-Punkalaidun perheneuvola, Puistokatu 11, 38200 Sastamala, p. 040-133 6593 (toimisto) Tampere perheneuvola, Tipotie 4, 33230 Tampere, p. 040- 800 4863 (toimisto) Valkeakoski perheneuvola, Apiankatu 1, 37600 Valkeakoski, p. 040-133 6593 (toimisto) Virrat perheneuvola, Sairaalantie 1, 34800 Virrat, p. 040- 800 4863 (toimisto) Ylöjärvi perheneuvola, Mikkolantie 50 B, 33470 Ylöjärvi, p. 040- 800 4863 (toimisto)
Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluita tarjotaan Pirkanmaalla alle 18-vuotiaiden lasten perheille.

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan (SHL 26§) lapsen hyvinvoinnin, yksilöllisen kasvun ja myönteisen kehityksen edistämiseksi, vanhemmuuden tukemiseksi sekä lapsiperheiden suoriutumisen ja omien voimavarojen vahvistamiseksi. Kasvatus- ja perheneuvontaa toteutetaan monialaisesti sosiaalityön, psykologian sekä tarpeen mukaan lääketieteen ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Palveluun sisältyy asiantuntijatyö.

Kasvatus- ja perheneuvonta on lakisääteistä matalan kynnyksen palvelua. Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluita tuotetaan lähipalveluna seuraavilla paikkakunnilla: Akaa, Kangasala, Lempäälä, Mänttä-Vilppula, Nokia, Parkano, Sastamala, Tampere, Virrat sekä palvelupäivinä: Hämeenkyrö, Ikaalinen, Orivesi, Pirkkala, Ruovesi, Valkeakoski, Ylöjärvi. Kangasala palvelee myös Pälkäneen ja Kuhmoisten asiakkaita, Lempäälä palvelee Vesilahden asiakkaita, Mänttä-Vilppula palvelee Juupajoen asiakkaita, Akaa palvelee Urjalan asiakkaita, Sastamala palvelee Punkalaitumen asiakkaita, Parkano palvelee Kihniön asiakkaita. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluita voidaan toteuttaa etäyhteyksien välityksellä.

Kasvatus- ja perheneuvonta palveluiden toiminnassa korostetaan lapsilähtöisyyttä ja perhekeskeisyyttä sekä moniammatillisuutta ja yhteistyökumppanuutta. Keskiössä ovat

vanhemmuuden tuki, varhaisen vuorovaikutuksen tukeminen, parisuhteen tukeminen, eroauttaminen, kasvatuksellinen ohjanta ja neuvonta sekä kriisityöskentely. Tehtäväämme kuuluvat myös lapsen lievien ja lyhytkestoisten tunne-elämän haasteiden tukeminen. Psykoedukatiivisia ja terapeuttisia ryhmiä järjestetään sekä lapsille että vanhemmille.

Asiakkaaksi hakeudutaan lasten, nuorten ja perheiden asiakasohjauksen kautta. Yhteydenottokanavana on ensisijaisesti sähköinen pyydä apua – lomake, *https://www.pirha.fi/palvelut/lasten-nuorten-ja-perheiden-palvelut/tukea-lapselle-nuorelle-ja-perheelle.* Asiakas voi ohjautua palveluun myös yhteistyötahon kautta.

Asiakkaiden palvelun tarvetta ja tarpeen kiireellisyyttä arvioidaan moniammatillisesti ja yhteistyössä perheiden kanssa.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen
Omavalvontasuunnitelmat laaditaan toimialuetasoisesti, vastuualuetasoisesti sekä osassa vastuualueita yksikkötasoisesti. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluilla on yksi yhteinen omavalvontasuunnitelma, jonka laadinnasta on vastannut palvelupäällikkö yhdessä johtavien sosiaalityöntekijöiden ja johtavan psykologin kanssa. Omavalvontasuunnitelman laatua käsittelevään osuuteen on osallistunut koko henkilöstö.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot
Palvelupäällikkö Ulla-Riitta Mutikainen, ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi, 040-8004864

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

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

3 Asiakas- ja potilasturvallisuus

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Hyvinvointialueet vastaavat oman toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta omavalvonnan keinoin. Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että palvelujen järjestäjä ja tuottaja valvovat, seuraavat ja arvioivat oman toimintansa laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Hyvinvointialueen strategia määrittelee yhteiset tavoitteet palveluille, niiden saatavuudelle ja saavutettavuudelle sekä laadulle. Hyvinvointialueen strategian kärkiteemat vuosille 2023–2025 ovat:

1) tärkeintä on ihminen
2) yhdenvertaiset, ennaltaehkäisevät ja vaiikuttavat palvelut
3) hyvinvoivat työntekijät
4) yhdessä yhteentoimiva hyvinvointialue

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa työskentelemme yhdessä koko perheen kanssa perheenjäsenten välisen vuorovaikutussuhteiden ja perhesysteemin tukemiseksi sekä hoitamiseksi, ja teemme tarvittaessa yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Yhteistyön tarkoituksena on varmistaa tarkoituksenmukaisten palveluiden yhteensovittaminen sekä lapsen oikeuksien toteutuminen ja lapsen hyvinvoinnin turvaaminen kaikissa tilanteissa.

Tarvittaessa tuemme asiakasta palvelutilanteen sujuvuuden turvaamiseksi esimerkiksi tulkkipalveluiden avulla. Kirjalliset ohjeemme löytyvät nettisivuiltamme usealla eri kielellä, myös henkilökuntamme auttaa ja tukee sinua tarvittaessa sujuvan palvelutilanteen varmistamiseksi. Palvelumme perustuu lainsäädäntöön sekä hyviin käytäntöihin, henkilökuntamme moniammatilliseen erityisasiantuntemukseen ja osaamiseen.

1. Työssämme toimimme arvostavasti ja asiakaslähtöisesti, asiakkaan asiaa kuunnellen ja hyvään vuorovaikutukseen panostaen.
2. Asioita käsitellään luottamuksellisesti.
3. Palveluistamme saa tietoa sähköisten kanavien ja yleisen palveluohjauksen kautta.
4. Palvelemme asiakkaita monikanavaisesti, ottaen huomioon asiakkaittemme erilaiset tarpeet sekä palveluidemme erityispiirteet.

5. Pyrimme siihen, että asiakkaat pääsevät palveluihimme mahdollisimman oikea-aikaisesti ja noudatamme palvelun käynnistämisessä sosiaalihuoltolain mukaisia määräyksiä.
6. Arvioimme ja kehitämme toimintaamme ja palveluitamme säännöllisesti. Asiakaspalaute on tärkeä osa toimintamme kehittämistä.

Kasvatus- ja perheneuvonnan työntekijöillä on vahvaa kasvatus- ja perheneuvonta palvelujen asiantuntijuutta. Yksikössä työskennellään kehittävällä työotteella. Tietotaitoa kertyy yhdessä tekemällä ja jakamalla kasvatus- ja perheneuvonnan tiimeissä, henkilökuntakokouksissa ja kehittämistapaamisissa sekä tarvittavalla täydennyskoulutuksella ja työnohjauksella.

Laadukkaaseen työskentelyyn kuuluu luottamuksellinen ja arvostava kohtaaminen, mikä luo pohjan toimivan ja aktiivisen dialogisen suhteen rakentamiselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Työskentely perustuu asiakkaan tiedossa olevaan työskentelyprosessiin, yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja yhdessä valittuihin keinoihin, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Työskentelyssä huomioidaan kaikki siihen osallistuvat tasa-arvoisina toimijoina, ja siinä huomioidaan tarvittaessa myös eri perheenjäsenten mahdollisuudet yksilölliseen kuulemiseen ja kohtaamiseen. Lapsen asioissa työskentelyssä pyritään vaikuttamaan siihen, että lapsen yksilöllisen kehityksen tuen tarpeet tulevat tiedostetuksi ja aikuiset osaavat vastata niihin riittävin (tuki)toimin. Työntekijä osaa käyttää ja soveltaa ammatillisia tietojaan ja taitojaan vaihtuvissa asiakastilanteissa, hänellä on työnsä tukena moniammatillinen tiimi sekä käytettävänään tarkoituksenmukaiset aikaresurssit ja asianmukaiset välineet. Asiakastyötä tehdään pääasiassa moniammatillisena työparityönä. Työntekijä tuntee palveluverkoston ja osaa tarvittaessa koota asiakkaan ympärille monialaisen ”minun tiimini” tarkoituksenmukaisten palveluiden varmistamiseksi. Työskentely kyetään aloittamaan oikea-aikaisesti, ilman aiheetonta viivytystä.

Laatuelementit:

1. Oikea-aikaisuus
2. Vapaaehtoisuus
3. Molemminpuolinen sitoutuminen työskentelyyn
4. Moniammatillisuus, työparius
5. Riittävä ammatillinen ymmärrys lapsen kehityksestä ja lapsen edusta
6. Arvostava kohtaaminen, luottamuksellisuus

7. Asiakkaalla on mahdollisuus valita työskentelyn toteuttamisen tapa (lähitapaaminen / etäyhteyksien käyttö)

Seuraamme palveluidemme laatua asiakasmäärien lisäksi palvelun saatavuudella ja asiakasaikojen odotusajoilla. Lisäksi seuraamme asiakaspalautteen, asiakaskyselyiden, muistutusten sekä kanteluiden määrää ja sisältöä. Henkilöstön ammattitaitoa ja hyvinvointia seuraamme rekrytointitietojen, lisä- ja täydennyskoulutuksen, työnohjausten määrän ja laadun toteutumisella, Fiilis-mittarin ja Pirhan työhyvinvointia koskevista kyselyistä saatavan tiedon avulla.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Lasten, nuorten ja perheiden palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perhepalveluiden vastuualueesta vastaa vastuualuejohtaja. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtavat psykologit.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Laadukkaaseen työskentelyyn kuuluu luottamuksellinen ja arvostava kohtaaminen, mikä luo pohjan toimivan ja aktiivisen dialogisen suhteen rakentamiselle asiakkaan ja työntekijän välillä. Työskentely perustuu asiakkaan tiedossa olevaan työskentelyprosessiin, yhdessä sovittuihin tavoitteisiin ja yhdessä valittuihin keinoihin, joilla tavoitteet pyritään saavuttamaan. Työskentelyssä huomioidaan kaikki siihen osallistuvat tasa-arvoisina toimijoina, ja siinä huomioidaan tarvittaessa myös eri perheenjäsenten mahdollisuudet yksilölliseen kuulemiseen ja kohtaamiseen. Kasvatus- ja perheneuvonnassa lapsen osallisuus ja osallistaminen on vahvasti läsnä työskentelyssä. Perhekäynneillä lapset ovat mukana ja osallistuvat työskentelyyn. Lapsen asioissa työskentelyssä pyritään vaikuttamaan siihen, että lapsen yksilöllisen kehityksen tuen tarpeet tulevat tiedostetuksi ja aikuiset osaavat vastata niihin riittävin (tuki)toimin. Tavoitteellinen työskentely edellyttää myös asiakkaalta itseltään aktiivisuutta ja sitoutumista työskentelyyn.

Asiakkaiden antama palaute otetaan huomioon palvelua kehitettäessä. Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Sähköinen palautelomake on nettisivuilla www.pirha.fi. Asiakaspalautetta saadaan myös muistutusten,

kantelujen ja muiden selvityspyyntöjen kautta. Yleinen palaute käsitellään työyhteisön tiimikokouksissa ja kaikki palaute huomioidaan palveluiden kehittämisessä.

Asiakkaat osallistuvat aina työskentelyssä oman asiansa suunnitteluun ja palvelun toteuttamiseen.

Pyrimme siihen, että palvelun kaikissa vaiheissa asiakas saa riittävästi tietoa palveluistamme, ja siten varmistamaan, että pystymme vastaamaan asiakkaiden palveluodotuksiin. Kehitämme jatkuvasti palvelun toimintatapoja, jotka varmistavat, että asiointi on mahdollisimman oikea-aikaista, ja vastaa sisällöltään perheen ja lapsen yksilöllisiin tarpeisiin.

Palveluita, palvelupolkuja ja toimintatapoja kehitetään niin, että ne ovat Pirhan strategian mukaisia ja noudattavat hyviä palveluperiaatteita. Asiakkaan kokemaan epäasialliseen kohteluun puututaan viipymättä. Esihenkilö selvittää tilanteen yksikön ja tai asianosaisen työntekijän kanssa sekä ohjaa ja varmistaa, että tarpeenmukaiset toimenpiteet toteutuvat.

Noudatamme Pirhan ohjeistusta asiakaspalautteesta:

- Kerro palaute työntekijöille siinä yksikössä, jossa sinä tai läheisesti olette asioineet
- Täytä palautelomake palvelupaikoissamme tai sähköisesti
- Vastaa kohdennettuihin kyselyihin, jos sinua pyydetään vastaamaan

Kaikki palautteet käsitellään ja niihin, joissa on tiedossa asiakkaan yhteystiedot, annetaan kirjallinen vastaus.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot:
Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa. Tehtävä ovat neuvoa-antava, eikä sosiaaliasiavastaava voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiavastaava:
Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249
Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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 pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

Toimintayksikön vastuuhenkilön tulee huolehtia, että muistutus käsitellään asianmukaisesti ja ilman viivytyksiä. Muistutus kirjataan saapuneeksi asianhallintajärjestelmä Pirreen ja asiaa aletaan välittömästi selvittää. Muistutukseen tulee antaa kirjallinen ja perusteltu vastaus tiedonsaantioikeus huomioiden kohtuullisessa ajassa, yleensä yhdessä kuukaudessa. Laajempaa selvittelyä tai useampaa palvelulinjaa koskevissa muistutuksissa vastaus voidaan antaa enintään kahden kuukauden kuluessa. Vastaus lähetetään asiakkaalle, jota muistutus koskee, jollei ole erityistä syytä muutoin toimia. Jos muistutuksen käsittelyn aikana havaitaan, että toimintayksikön tai ammattihenkilön toiminnassa on asiakasturvallisuutta vaarantavia seikkoja tai toimintakäytäntöjä, pitää asiaan puuttua heti omavalvonnan keinoin ja korjata toimintaa tarvittavilta osin.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä asiakaslain 23 §:n mukainen muistutus sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Palvelupäällikkö laatii vastineet pyydettyään asianosaisilta työntekijöiltä tarvittavat selvitykset. Jos havaitaan suoranaisia virheitä, ne pyritään ratkaisemaan välittömästi. Tehdyt ratkaisut käsitellään tarvittaessa toimialueen johtoryhmässä. Tarvittaessa yksiköitä ohjeistetaan toimintatapojen muuttamisessa yhdessä esihenkilöiden kanssa.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa, noin kuukauden kuluessa muistutuksen saapumisesta.

Tarvittaessa asiakkaaseen otetaan puhelinyhteys jo ennen varsinaisen kirjallisen vastineen laatimista.

Asiakkaan on myös mahdollista tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, mikäli hän epäilee virheellistä menettelyä tai laiminlyöntiä. Kanteluja vastaanottavia viranomaisia ovat mm. aluehallintovirasto, eduskunnan oikeusasiamies tai Valvira. Valvontaviranomainen pyytää hyvinvointialueelta tarpeelliset selvitykset ja asiakirjat kantelun tutkintaa varten. Valvontaviranomainen voi siirtää kantelun hyvinvointialueelle käsiteltäväksi muistutuksena.

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 23 §:n ja 23 a §:n mukaisiin muistutuksiin ja kanteluihin vastaajat:

- montaa toimialuetta koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheiden palveluiden linjajohtaja Titta Pelttari (titta.pelttari@pirha.fi).
- toimialuetta tai montaa vastuualuetta perhepalveluiden toimialueella koskeva muistutus tai kantelu: lasten, nuorten ja perheitten palveluiden vastuualuejohtaja Terhi Huttunen (terhi.huttunen@pirha.fi).
- kasvatus- ja perheneuvontapalveluita koskeva muistutus: palvelupäällikkö Ulla-Riitta Mutikainen (ulla-riitta.mutikainen@pirha.fi).

3.5 Henkilöstö

Kasvatus- ja perheneuvonnan palveluissa työskentelee 55-60 ammattilaista eri tehtävissä. Tehtävänimikkeitä ovat psykologi, sosiaalityöntekijä ja toimistosihteeri. Lähiesihenkilöinä toimivat johtavat sosiaalityöntekijät, johtavat psykologit ja vastuuyksikön esihenkilönä palvelupäällikkö.

Esihenkilöt tarkistavat työntekijöiden ammattioikeuden ennen työsuhteen alkamista. Jokaisen lapsen kanssa työskentelevän työntekijän on esitettävä selvitys rikostaustasta ennen työsuhteen alkamista.

Palveluyksikössä ei käytetä vuokrattua työvoimaa. Yksikössä voidaan käyttää sijaisia vakituisen henkilöstön pitkäaikaisten poissaolojen aikana. Kasvatus- ja perheneuvonnassa on psykologian ja sosiaalityön opiskeluiden loppuvaiheen harjoittelijoita, joille järjestetään perehdytys, jotka toimivat kasvatus- ja perheneuvonnan työntekijän ohjauksessa.

Yksikön ammatillista osaamisen varmistamista varten on laadittu erillinen perehdyttämissuunnitelma eri ammattitehtäville. Käytössä on Intro-perehdytysjärjestelmä. Koulutuksia varten on tehty koulutussuunnitelma, jota päivitetään ja tarkastellaan säännöllisesti. Pirkanmaan hyvinvointialue määrittää kaikille työntekijöille vaadittavat koulutukset. Kaikki työntekijät käyvät läpi tietoturvaan ja kirjaamiseen liittyvät koulutukset työsuhteen alkaessa. Lisäksi välttämättöminä koulutuksina asiakastyötä tekeville ovat paloturvallisuus- ja elvytystaidot, vaaratapahtuman- ja epäkohdan ilmoittaminen. Koulutuksia toistetaan määräajoin. Lasten- nuorten ja perheiden palvelulinjalla järjestetään myös koko henkilöstölle koulutuksia sisällöllisesti työhön merkittävästi liittyvistä aiheista, kuten lapsen kaltoinkohteluun puuttuminen. Kasvatus- ja perheneuvonnassa koulutukset kohdentuvat menetelmällisiin koulutuksiin, kuten perheen vuorovaikutusarviointiin ja erotyöskentelyyn. Pirkanmaan hyvinvointialueen Pirha-akatemia tuottaa erilaisia koulutuksia henkilöstön tarpeisiin. Henkilöstölle on järjestetty säännöllinen työnohjaus, joka kasvatus- ja perheneuvonnassa toteutuu ryhmätyönohjauksina.

Omavalvontasuunnitelmaan tutustuminen sisältyy perehdyttämisohjelmaan. Suunnitelman muutokset käydään läpi henkilöstön kokouksissa ja voimassa oleva versio on tallennettuna henkilöstön omalle Teams-kanavalle.

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Palveluyksikön henkilöstömitoituksesta ei ole säädetty erityislainsäädännössä. Yksikössä seurataan säännöllisesti asiakasmääriä, asiakkaiden palveluun pääsyä, asiakkaiden ja henkilöstön antamaa palautetta, minkä perusteella tehdään arviota henkilöstön riittävyydestä suhteessa palvelujen tarpeeseen ja asiakkaiden määrään.

Henkilöstön riittävyydestä, saatavuudesta ja poikkeamista raportoidaan osavuosikatsauksissa sekä hyvinvointialueen ylimmälle johdolle että poliittiseen päätöksentekoon. Henkilöstön riittävään määrään pyritään reagoimaan ennakoivasti niin, että mahdollisista muutoksista voidaan tehdä tarvittavat esitykset vuosittain talousarvion laatimisen yhteydessä. Lisäksi henkilöstöä on siirretty koko- tai osa-aikaisesti eri yksiköiden välillä palveluiden tarpeen kattamiseksi.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:n mukaan palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi toimenpiteestä vastaavan sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on henkilön yksilöllisiin tarpeisiin nähden riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Sosiaalihuoltoa toteutetaan yhteistyössä eri toimijoiden kanssa siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Työntekijän on oltava tarpeen mukaan yhteydessä eri yhteistyötahoihin ja asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palvelujen järjestämisessä mukana olevien tahojen kanssa, osallistutaan tarvittaessa minun tiimini -työskentelymallin mukaiseen asiakastyöhön sekä annetaan konsultaatiota ja työnohjausta muille toimijoille. Palveluiden järjestämiseen liittyen yhteistyötä tehdään kolmannen sektorin, yksityisten palveluntuottajien ja muiden sosiaali- ja terveystoimen sekä kuntatoimijoiden, kuten koulun ja varhaiskasvatuksen kanssa.

Tiedonkulkua viranomaisten välillä edistetään muun muassa siten, että kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden henkilöstöllä on lain mukaiset käyttöoikeudet hyvinvointialueen omaan asiakastietojärjestelmään.

3.8 Toimitilat ja välineet

Kasvatus- ja perheneuvontapalvelulla on käytössä Pirkanmaalla useita toimitiloja. Työntekijöiden lukumäärältä suurin toimipiste sijaitsee Tampereella Tipotiellä, missä toimii myös useita muita sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoita.

Kasvatus- ja perheneuvontaa tarjotaan seuraavissa toimipisteissä; Akaa, Kangasala, Lempäälä, Valkeakoski, Tampere, Pirkkala, Orivesi, Virrat, Ruovesi, Mänttä-Vilppula, Hämeenkyrö, Ikaalinen, Parkano, Nokia, Ylöjärvi, Sastamala.

Toimitiloissa on henkilökunnalle taukotilat ja neuvottelutiloja käytettävissä. Työntekijöillä on käytettävissä joko omat tai toisen työntekijän kanssa jaetut toimistohuoneet sekä muiden toimijoiden kanssa jaettuja yhteiskäyttöhuoneita. Asiakkaat otetaan vastaan asiakastyöhön tarkoitetuissa tiloissa. Kaikissa toimipisteissä salassapito puheluiden ja asiakaskäyntien osalta on turvattu.

Käytössä olevat toimitilat ovat tekniseltä ratkaisultaan erilaisia. Eri toimipisteissä on vaihtelevasti kameravalvontaa ja erilaisia hälytinjärjestelmiä ja vartiointipalvelua käytössä. Tiloissa on palohälyttimet. Palotarkastukset säännöllisesti toteutetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

Riskienhallinta sisältää myös tiloihin liittyvän riskiarvion. Tilapalveluiden vikailmoitukset tehdään sähköisinä palvelupyyntöinä.

3.9 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Tietosuoja ja tietoturva ovat osa hyvinvointialueen päivittäistä toimintaa ja jokainen henkilöstön jäsen on vastuussa omalta osaltaan näiden toteutumisesta. Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikan 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.

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.

Hyvinvointialueen 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 (pirha.fi).

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietoturvahäiriöitä ovat kaikki sellaiset tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa tietoturvallisuuden. Tietoturvaheikkouksia ovat kaikki tietojärjestelmiin, toimintaprosesseihin tai toimintaan liittyvät puutteet, jotka saattavat heikentää tietoturvallisuutta. Henkilötietojen tietoturvaloukkauksella eli tietosuojapoikkeamalla tarkoitetaan tilannetta, jossa henkilötietoja päätyy ulkopuolisen käsiin vahingossa tai tarkoituksella.

Henkilöstö ilmoittaa häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

3.10 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.

Noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen yleisiä infektioiden torjunnan ohjeita.

3.11 Asiakastietojen 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.

Tietosuoja asettaa säännöt, joiden mukaan tulee toimia aina henkilötietoja käsiteltäessä. Tietoturva tarjoaa ne keinot, joilla henkilötietoja suojataan. Käsitteinä nämä kulkevat käsi kädessä, eikä tietosuojaa ole ilman tietoturvaa. Kun tietosuojasta huolehditaan asianmukaisesti, tulee myös tietoturva väistämättä huomioiduksi henkilötietojen osalta. Hyvinvointialueen johdolla on kokonaisvastuu tietosuoja- ja tietoturvatyön johtamisesta, rekisterinpidosta sekä resursoinnista.

Tietosuojaa ja tietoturvaa linjataan seuraavilla asiakirjoilla:

- Hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturvapolitiikka
- Tietosuojan ja tietoturvan hallintamalli (pdf, ei saavutettava)
- Tietoturvasuunnitelma
- Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet

Periaatteita ja lisäohjeistuksia:

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

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

Henkilöstö ilmoittaa häiriöstä tai turvallisuuspoikkeamasta esihenkilölle, tietoturvavastaavalle (tietoturvavastaava@pirha.fi) tai tietosuojavastaavalle (tietosuojavastaava@pirha.fi). Tietosuojatiimi auttaa sekä henkilökuntaa että asiakkaita henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä

asioissa, kuten tietojen käsittely- ja luovutusperiaatteissa, ja tietopyyntöjen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Asiakastyön kirjaaminen on keskeinen osa uuden työntekijän perehdytyksen sisältöä. Esihenkilö huolehtii uudessa tehtävässä aloittavan työtekijän perehdyttämisestä tietoturva- ja tietosuojaohjeisiin, sekä työntekijän omissa työtehtävissä tarvittavaan erityisosaamiseen.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa työntekijöillä on käytössä useita eri asiakas- ja potilastietojärjestelmiä. Tulevaisuudessa kaikki hyvinvointialueen sosiaalihuollon toimijat kirjaavat yhteiseen sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään. Aiemmin käytössä olleiden asiakastietojärjestelmien käyttö jatkuu vain katseluoikeuksin. Kaikki työntekijät käyvät ennen uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyvät pakolliset koulutukset. Esihenkilö varmistaa, että kaikki ovat suorittaneet vaadittavat koulutukset.

Tietosuojaan ja kirjaamiseen liittyviä asioita kerrataan työyhteisöissä säännöllisesti. Opiskelijat perehdytetään samoin kuin muu henkilöstö.

25.5.2018 alkaen henkilötietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuoja-asetus (GDPR) sekä 1.1.2019 voimaan astunut Tietosuojalaki, joka toimii henkilötietojen käsittelyä koskevana yleislakina. Pirkanmaan hyvinvointialue toimii potilas- ja asiakasrekisterien rekisterinpitäjänä. GDPR asetus velvoittaa rekisterinpitäjää informoimaan rekisteröityä hänen henkilötietojensa käsittelystä. Informointi toteutetaan https://www.pirha.fi/tietoa-meista/tietosuoja kootun tiedon avulla. Asiakkaita informoidaan suullisesti tietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

3.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Kasvatus- ja perheneuvonnassa käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta tai suoraan yksikön henkilöstölle, esihenkilöille tai palvelupäällikölle
- Kirjallisesti, palautekortilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:
https://www.pirha.fi/asiakkaalle/osallistu-ja-vaikuta

Suorat palautteet käsitellään viipymättä. Mikäli asiakas on jättänyt yhteystietonsa, asiakkaalle vastataan. Saatua asiakaskokemustietoa hyödynnetään käytännössä ja osana kaikkea päätöksentekoa sekä kehittämistä.

Asiakkaat voivat osallistua yksikön omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseen antamalla palautetta yksikön toiminnasta.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden henkilöstö osallistuu omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämiseen monin tavoin, minkä lisäksi henkilöstöä kannustetaan antamaan suoraa palautetta esihenkilöille välittömästi havaittuaan poikkeamia yksikön toiminnassa. Yksiköllä on käytössä henkilöstön sisäinen Teams-kanava, jonne henkilöstö voi tietoturvallisesti viedä palautetta, kehittämisideoita ja aloitteita. Kanavalle viedyt asiat käsitellään yhteisesti henkilöstön säännöllisissä palavereissa. Yksikössä järjestetään kehittämispäivä kaksi kertaa vuodessa. Kehittämispäivässä käsitellään sekä ajankohtaisia että henkilöstön esiin nostamia aiheita. Henkilökuntakokouksissa käsitellään niin substanssiin kuin muihinkin työn tekemiseen liittyviä kysymyksiä. Eri aihepiirien ympärille kootaan tarvittaessa edustuksellisia kehittämisryhmiä. Lisäksi yksiköissä on viikoittaiset tiimipalaverit, joissa esihenkilöt vierailevat säännöllisesti. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa järjestetään psykologeille ja sosiaalityöntekijöille omia ammattiryhmätapaamisia, joissa käsitellään ammatillisia erityiskysymyksiä.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Turvallisuuskulttuuri luo perustan organisaation riskienhallinnalle. Turvallisuuskulttuuri muodostuu toimintakulttuurin sekä johdon ja henkilöstön arvojen, asenteiden, kokemusten ja näkemysten perusteella. Tavoitteena on tiimityön vahvistaminen ja organisaation jäsenten yhteistyön tehostaminen. Sosiaali- ja terveydenhuollossa turvallisuuskulttuuri on yksilöiden ja yhteisön yhteinen arvoihin perustuva tapa toimia aina siten, että varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden saaman palvelun, hoivan ja hoidon turvallisuus. Jokaisen työntekijän tulee ottaa vastuu, arvioida tilanteita ja työtään asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien kannalta ja kehittä toimintaa jatkuvasti turvallisemmaksi.

Pirkanmaan hyvinvointialeen riskienhallintapolitiikka perustuu aluevaltuuston päätökseen sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteista.

Riskienhallinta tarkoittaa järjestelmällistä ja ennakoivaa tapaa tunnistaa, analysoida ja hallita toimintaan liittyviä uhkia ja mahdollisuuksia. Riskienhallinnan järjestämiseen sekä toimeenpanoon liittyy keskeisesti toiminnan jatkuvuudesta ja häiriöttömyydestä sekä turvallisuudesta huolehtiminen.

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

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa riskienhallinnassa huomioidaan monipuolisesti palveluun liittyvät riskit ja mahdolliset epäkohdat sekä asiakkaiden että henkilöstön kannalta. Riskejä voi aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, valaistus, wc-tilat), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia, joihin puututaan matalalla kynnyksellä ja tehdään tarvittavat tarkennukset tai muutokset.

Jokainen työntekijä vastaa asiakasturvallisuuden toteutumisesta omassa työssään. Asiakastapaamisten ja -vastaanottotilanteiden riskeinä on erityisesti tilanteiden ennalta-arvaamattomuus. Työntekijöiden velvollisuutena on tutustua hyvinvointialueen turvaohjeisiin ja tietoturvallisuuteen liittyviin ohjeisiin.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden riskienhallinnassa huomioidaan mm. seuraavia asioita:

- työntekijöillä on käytössä asiakastyössä tarvittavat turvallisuusohjeet
- työntekijöille on järjestetty turvallisuuskoulutusta asiakastyötä varten (esim. aggressiivinen asiakas/omainen, hygienia, tartuntataudit)
- työntekijät käyttävät työpaikalla henkilökortteja
- työpisteissä on aina muita työntekijöitä läsnä asiakastapaamisten aikana
- työhuoneiden kalusteiden sijoittelussa huomioidaan turvapoistuminen, eikä työhuoneissa pidetä esillä tarpeettomasti irtoesineitä, jotka voivat väärin käytettyinä aiheuttaa vaaratilanteita
- vartijapalvelut ovat tarvittaessa käytössä
- työntekijät selvittävät toimintayksiköidensä turvallisuusohjeet ja poistumisreitit hätätilanteissa
- työntekijöissä on riittävästi ensiapukoulutuksen käyneitä henkilöitä.

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Kasvatus- ja perheneuvonnassa, joka yksikössä on henkilöstöstä valittu turvallisuusyhdyshenkilö.

Pirkanmaan hyvinvointialueen sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan menettelytavat eivät ole toiminnasta erillisiä prosesseja tai toimenpidekokonaisuuksia, vaan osa kaikkia toimintoja. Yhteistä on, että periaatteita noudatetaan, prosessit kuvataan, päätökset perustellaan ja dokumentoidaan sekä johdetaan luotettavalla tiedolla ja riskit arvioiden.

Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, jonka esihenkilöt ja henkilöstö käsittelevät säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä on työn laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa työntekijöitä ohjataan ohjelmistojen käyttöön sekä huolehditaan, että tilanteet raportoidaan välittömästi esihenkilölle. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työntekijätiimeissä. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

Turvallisuuspoikkeamasta raportointi kuuluu jokaiselle työntekijälle. Poikkeamista ilmoitetaan ja niitä käsitellään työyksikössä.

Asiakasturvallisuuden riskien hallintaan on käytössä HaiPro-järjestelmä, jonka avulla voi ilmoittaa poikkeamasta seuraavista turvallisuuden osa-alueista:

1. asiakasturvallisuus
2. työturvallisuuteen liittyvä tapahtuma
3. tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvä tapahtuma

Tärkeintä on saattaa asia heti esihenkilön tietoon ja tehdä HaiPro-ilmoitus. On erittäin tärkeää, että turvallisuuspoikkeamista ilmoitetaan jo läheltä piti -vaiheessa, jolloin asioihin voidaan vielä puuttua. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi Pirkanmaan hyvinvointialueen toimintayksiköissä on käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite.

Sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunnalla on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantavasta epäkohdasta tai sen uhasta tai muusta lainvastaisuudesta (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023) Ilmoitus tulee tehdä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jonka on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus epäkohdasta tai epäkohdan uhasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitus on vapaamuotoinen. Pirkanmaan hyvinvointialueen tuottamien tai järjestämien palveluiden ilmoitukset toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon, osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi.

Sosiaalihuoltolain 35 §:n mukainen huoli-ilmoitus mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä voidaan tehdä www.pirha.fi -sivujen sähköisen järjestelmän kautta https://pirha.fi/sosiaalipalvelut-aikuisille. Huoli-ilmoitus on viranomaisen työtehtävään kuuluvaa, mutta sen voi tehdä myös kuka tahansa kuntalainen lähimmäisestään.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa kohdataan perheitä, lapsia ja nuoria. Työntekijän virkavastuulla on tehdä lastensuojelulain 25 §:n mukainen lastensuojeluilmoitus tai ennakollinen lastensuojeluilmoitus tilanteissa, joissa syntyy huoli lapsen tai nuoren tilanteesta. Lastensuojeluilmoitus voidaan tehdä ottamalla yhteyttä puhelimitse lastensuojelupäivystykseen tai täyttämällä lastensuojeluilmoituksen sähköinen lomake Lastensuojeluilmoitus - pirha.fi.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Sote-valvontalain 29 § velvoittaa hyvinvointialueen henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön ilmoittamaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään *huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden*.

Hyvinvointialueella on käytössä järjestelmä (HaiPro), johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä työturvallisuuteen, toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita, mutta esihenkilö päättää toimenpiteistä. Esihenkilöiden tulee käsitellä tapahtumia säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Esihenkilö vastaa suunnitelmien ja toteutettujen toimien kirjaamisesta ja seuraa toteutettujen toimien vaikutuksia.

Mikäli asiakkaalle todetaan tapahtuneen haitta- tai vaaratapahtuma, asia ilmoitetaan asiakkaalle tai hänen omaisilleen välittömässä vuorovaikutuksessa puhelimitse tai kasvotusten. Vakavien haitta- tai vaaratapahtumien osalta voidaan asettaa tutkimustyöryhmä toimialuejohdon toimesta vastuualueen johtotiimin esityksen pohjalta. Tutkimuksesta tiedotetaan asiakasta tai hänen omaisiaan prosessin kulusta.

Työnantajalla on työturvallisuuslakiin perustuva laaja huolehtimisvelvollisuus työntekijöiden terveydestä ja turvallisuudesta työssä. Työn vaarojen ja haittojen, eli työturvallisuusriskien arviointi on osa tätä huolehtimisvelvollisuutta ja työpaikan työsuojelutoimintaa. Työturvallisuusvastuu on johdolla ja esimiehillä omien toimivaltuuksien mukaan. Työntekijöiden velvollisuus on Työturvallisuuslain mukaisesti noudattaa annettuja ohjeita ja ilmoittaa kaikista havaitsemistaan epäkohdista viivytyksettä esimiehille.

Työpaikan kaikki työturvallisuusriskit kartoitetaan ja tunnistetut vaara- ja haittatekijät poistetaan mahdollisuuksien mukaan. Jos vaaratekijää ei voida poistaa, niin jäljelle jääneen haitan ja vaaran merkitys henkilöstön terveydelle ja turvallisuudelle arvioidaan. Esihenkilön vastuulla on huolehtia työturvallisuusriskien selvittämisestä ja tunnistamisesta moniammatillisesti jokaisessa toimipisteessä. Riskien arviointi on merkittävä osa jatkuvaa turvallisuusjohtamista.

Turvallisuuspoikkeamailmoitusten laatimisessa ja käsittelyssä toimitaan HaiPro -ohjelman ilmoittajan ja ilmoituksen käsittelijän ohjeiden mukaisesti. HaiPro-ilmoituksista käy ilmi tarkasti, mitä on tapahtunut ja millaiset seuraukset siitä on aiheutunut. Työntekijöitä perehdytetään HaiPron käyttöön riittävällä tavalla. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa ilmoitustasoina ovat esihenkilöt; johtavat sosiaalityöntekijät, johtavat psykologit ja palvelupäällikkö, joka vie tarvittaessa vakavat vaaratilanteet ylemmälle johdolle käsiteltäväksi.

Ylemmälle tasolle nostetut HaiPro-ilmoitukset käsitellään palvelulinjan johtoryhmässä. Ylemmän tason vastaavat henkilöt tekevät päätöksen vakavan vaaratapahtuman tutkinnan aloittamisesta yhteistyössä työsuojelupäällikön kanssa. Ilmoitusten käsittelypaikkoina toimivat vastuualueen esihenkilöt ja kuukausittaiset henkilöstötilaisuudet, joissa voidaan tarkentaa erilaisia asiakas- ja työntekijäturvallisuuteen liittyviä asioita.

Kasvatus- ja perheneuvontapalveluissa käsitellään erilaiset läheltä piti -tilanteet ja uhkaavat tilanteet tarvittaessa välittömästi siten, että kaikki työyhteisön jäsenet saavat asiasta tiedon esihenkilön tai muiden työntekijöiden toimesta joko yhteisellä sähköpostilla, puhelimella tai kasvotusten. Tiimeissä tuodaan säännöllisesti esille tapahtuneita tilanteita, joilla voi olla vaikutusta asiakastyöhön tai työpaikan olosuhteisiin.

Vakavaksi työtapaturmaksi katsotaan työnantajan ohjeen mukaan tapahtuma, josta suurella todennäköisyydellä jää pysyvä vamma tai vamma, joka vaikeuttaa loukkaantuneen normaaleja toimintoja. Jos vammojen lopullista vaikeusastetta on vaikea arvioida, käsitellään

tapaturmaa vakavana työtapaturmana. Vakavien työtapaturmien yhteydessä toimitaan annetun toimintaohjeen mukaisesti. Ohje sisältää vakavan työtapaturman toimintaprosessin kuvauksen.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa ja näitä seurataan säännöllisesti. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Omavalvontasuunnitelmia seurataan säännöllisesti vastuualuetason kokouksissa sekä laajennetun johtoryhmän kokouksissa ja yksikkökohtaisesti.

Turvallisuuteen ja riskienhallintaan liittyviä asioita käsitellään ja raportoidaan kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden esihenkilötapaamisissa ja palvelulinjan johtoryhmässä. Näissä sovitaan, miten asioita korjataan työyhteisötasolla, ja yksittäistä asiakasta koskevat ennaltaehkäisevät toimet arvioidaan ja kirjataan asiakastietoihin. Työturvallisuusasiat käsitellään tarvittaessa lisäksi Pirkanmaan hyvinvointialueen työsuojelutoimikunnassa ja yhteistyötoimikunnassa. Korjaavista toimenpiteistä tiedottamisesta sekä osaamisen varmistamisesta huolehditaan informoimalla henkilöstöä tiimeissä, sähköpostitse sekä erilaisilla toimintaohjeilla ja koulutuksilla, kutsutaan myös tarvittavia asiantuntijoita henkilökuntakokouksiin.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä sääntökirja, jolla tarkoitetaan asiakirjaa, jolla hyvinvointialue asettaa palvelusetelilain (569/2009) 5 §:ssä tarkoitetut hyväksymiskriteerit palveluntuottajille. Hyvinvointialue velvoittaa palveluntuottajat noudattamaan sääntökirjan määräyksiä jatkuvasti. Yksityinen palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan sääntökirjan ehtoja siitä alkaen, kun palveluntuottaja hyväksytään palvelusetelillä toteutettavien sosiaali- tai terveyspalvelujen tuottajaksi. Itse palvelua tuotettaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas. Tämän sääntökirjan ulkopuoliset sitoumukset ja vastuut eivät kohdistu hyvinvointialueelle.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Lasten, nuorten ja perheitten palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtavat psykologit.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Lasten, nuorten ja perheitten palveluista Pirkanmaan hyvinvointialueella vastaa linjajohtaja. Perhepalveluiden osalta vastaa vastuualuejohtaja. Kasvatus- ja perheneuvontapalveluiden osalta toiminnasta vastaavat palvelupäällikkö, johtavat sosiaalityöntekijät ja johtavat psykologit.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelmia seurataan säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelmat ovat julkisesti saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla. Palveluyksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

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

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuuhenkilö. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Tampere 30.9.2025
Palveluyksikön vastuuhenkilö Ulla-Riitta Mutikainen, palvelupäällikkö
Palvelulinjajohtaja Terhi Huttunen, vastuualuejohtaja