



Omavalvontasuunnitelma

Perhetukikeskus Päiväperho

Sisällysluettelo

Johdanto.....	3
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	5
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot	5
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	6
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen	10
2.1 Laatiminen ja päivittäminen	10
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen	11
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus	12
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	12
3.2 Vastuu palvelujen laadusta	15
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	17
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely	19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen	21
3.6 Henkilöstö.....	22
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	28
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	31
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	33
3.12 Lääkehoitosuunnitelma.....	34
3.13 Infektioiden torjunta	35
4 Omavalvonnan riskienhallinta	37
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	37
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	38
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	41
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....	44
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	44
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta	46
5.1 Toimeenpano.....	46
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi	46
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä	47

7	Liitteet.....	48
7.1	Liite 1 Hyvän kohtelun suunnitelma	48

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/laatu-ja-omavalvonta) -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 riittävyyttä 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 kuvattujen 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

Perhetukikeskus Päiväperho

Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Romsinpolku 6, 33180 Tampere, puh. 040 801 6632 (Kriisiosasto 24/7)

vs. johtaja Sari Hottola, sari.hottola@pirha.fi, 040 800 7965

ts. osastonhoitaja Nina Mattila, nina.m.mattila@pirha.fi, 040 801 6557

Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan

Useita palveluja tuottava lastensuojeluyksikkö: asiakasryhmään kuuluvat raskaana olevat ja pienten lasten perheet, joilla on päihteiden käyttöön ja riippuvuuksiin liittyviä ongelmia.

Palvelut:

- Kohtaamistyö: kohtaamispaikkatoiminta, lastensuojelulliset huumeeseulat ja puhallutukset, raskaana olevien ja pienten lasten äitien opioidikorvaushoito
- Päivystävä Kriisiosasto, 5 perhepaikkaa
- Päihdeperhekuntoutus, 4 perhepaikkaa

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Tuotettavat palvelut

- Päiväperhon palveluihin kuuluvat:
- Matalan kynnyksen kohtaamispaikka
- Raskaana olevien ja pienten lasten äitien opioidikorvaushoito
- Päihdehoitoa tukevat ja lastensuojelulliset päihdeseulat
- Ympäri vuorokautinen osastohoito:
- Päivystävä lyhytkestoinen Kriisiosasto, jossa on 5 perhepaikkaa
- Päihdeperhekuntoutus, jossa on 4 perhepaikkaa
- Pääteettömyyttä tukeva vertaisryhmätoiminta
- Kaikille avoimet luentoryhmät 1 x viikossa
- Täydentyvä päihdetehtäväryhmä 1 x viikossa
- Dialektinen käyttäytymisterapia ryhmä 1 x viikossa
- Lisäksi teemojen mukaisesti 5-10 kerran ryhmäkokonaisuuksia 1-2 kertaa vuodessa
- Päihde- ja riippuvuuserityinen vanhemmuuden tukityöskentely

Päiväperhon lääkäripalvelut korvaushoitolaisille tarjotaan Päihde- ja riippuvuussairauksien yksikön kautta ja Kriisiosaston asiakkaiden lääkäripalvelut ostetaan yksityiseltä palveluntuottajalta, Terveystalolta.

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Päiväperho on Pirkanmaan hyvinvointialueen omaa palvelua. Palvelut ovat tarkoitettu kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen raskaana oleville tai lapsiperheille, joissa esiintyy

päihde- tai riippuvuusongelmia ja sitä kautta herää lastensuojelullinen huoli lapsen hyvinvoinnista. Päiväperho on yksi perhetukikeskuksista ja asiakkuuden kriteerinä on lastensuojelullinen huoli lapsen hyvinvoinnista.

Päiväperhon työtä ohjaavat Pirkanmaan hyvinvointialueen arvojen, strategian ja toimintaperiaatteiden lisäksi inhimillinen, lämmin ja arvostava suhtautuminen asiakkaisiin. Päiväperhon toiminta perustuu perhekeskeisyyteen, luottamuksellisuuteen, moniammatilliseen työskentelyyn, sekä aitoon kohtaamiseen. Toiminta perustuu arjessa vahvasti yksikön sisäiseen moniammatilliseen yhteistyöhön, jonka puitteissa kulloinkin asiakkaille tarjottavat palvelut kootaan tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi. Ja yksikön toimintaa ohjaavat muun muassa lastensuojelulaki, sosiaalihuoltolaki, terveydenhoitolaki ja päihdehuoltolaki.

Palvelun ja työskentelyn keskeisimmät periaatteet ovat:

- Palvelun ja tuen tarjoaminen matalalla kynnyksellä
- Palveluihin ei ole lähetepakkoa
- Ympäri vuorokautinen tavoitettavuus
- Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuuden huomioiminen
- Arvostava kohtaaminen
- Tarjottavaan tukeen kiinnittäminen
- Asiakkaan kannattelu muuttuvissa tilanteissa ja palveluiden nivelkohdissa saattaen vaihtaminen

Toiminta-alue

Päiväperho on asiakasryhmänsä palveluihin erikoistunut maakunnallinen yksikkö, jonka toiminta-alueena on koko Pirkanmaan hyvinvointialue.

Asiakasryhmä ja palveluiden tuotantotavat

Päiväperhon asiakasryhmänä ovat raskaana olevat sekä päihde- ja riippuvuusongelmista kärsivät lapsiperheet. Päiväperhon palveluita tarjotaan suoraan asiakkaille, tavallisesti oman lastensuojelun sosiaalityöntekijän pyynnöstä. Palveluista suuri osa on matalan kynnyksen palveluita, joihin asiakas voi hakeutua itse ilman sosiaali- tai terveydenhuollon erillistä ohjausta.

Päiväperhon asiakkaat tarvitsevat tavanomaisten palvelujen lisäksi vaativia erityispalveluja, joissa tulisi yhdistää raskaana olevan, syntyneen lapsen ja molempien vanhempien tarvitsema seuranta, hoito ja kuntoutus. Päiväperho vastaa tähän tarpeeseen tarjoamalla päihde-, sosiaali- ja terveydenhuollon laitos- ja avopalveluja yhtenäisenä kokonaisuutena.

Yksikön hallinnollinen kokonaisuus

Pirkanmaan hyvinvointialueen organisaatiossa Päiväperho kuuluu Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjalle ja siellä muiden, perhetukikeskusten tavoin, Lastensuojelun sijaishuollon vastuualuekokonaisuuteen. Päiväperho poikkeaa kuitenkin muista lastensuojelun sijaishuollon yksiköistä siten, että se tuottaa sosiaalipalvelujen lisäksi myös terveydenhuollon palveluja. Päiväperho määriteltiin sote- yhteiseksi yksiköksi 1.8.2025 alkaen.

Päiväperhon henkilöstö jakautuu kahteen työtiimiin, joiden yhteisenä lähiesihenkilönä toimii osastonhoitaja. Osastohoidossa, kriisi- ja kuntoutusosastolla työskentelevä henkilöstö muodostavat oman työtiiminsä ja kohtaamistyön henkilöstö omansa. Kohtaamistyön tiimillä on nimetty tiimivastaava, ohjaaja Riikka Dahlman-Kauppi, joka toimii myös ts. osastohoitajan varahenkilönä.

Yksikkötasolla Päiväperhon toiminnan kokonaisuudesta vastaa perhetukikeskuksen vs. johtaja oman johtamistiiminsä tuella. Johtamistiimiin kuuluvat vs. johtajan lisäksi ts.

osastonhoitaja ja kohtaamistiimin tiimivastaava. Johtamistiimi kokoontuu pääsääntöisesti kerran viikossa maanataisin klo 13–15.

Esihenkilöiden vastuunjako

vs. johtaja: omavalvonta, yksikön talous, henkilöstö, rekrytoinnit, hankinnat, toiminnan ja toimintaedellytysten ylläpito, toiminnan kehittäminen, työturvallisuuden ja -hyvinvoinnin edellytyksistä huolehtiminen, lääkehoidon turvallisuus, kiinteistön ja kaluston huolto- ja kunnossapitopyynnot, viranomaispäätökset ja vastineet (muun muassa raskaana olevien osastohoito, muistutukset ja kantelut, lausunnot), verkostoyhteistyö

ts. osastonhoitaja: asiakasohjaus, henkilöstön lähijohtaminen, osastojen toiminnan turvaaminen, henkilöstöressurssista huolehtiminen, tiimien toiminnan ohjaus ja kehittäminen, työvuorosunnittelu, työajanseuranta, työturvallisuuden- ja työhyvinvoinnin varmistaminen, lausuntojen kokoaminen, sijaisrekrytointi, opiskelijakoordinointi, monialainen verkostoyhteistyö

Ts. osastonhoitaja toimii vs. johtajan poissa ollessa hänen varahenkilönään ja vs. johtajan ollessa poissa kaksi viikkoa tai pidempään, hänen viransijaisenaan.

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen

2.1 Laatiminen ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen

Omavalvontasuunnitelman päivityksen on valmistellut vs. johtaja Sari Hottola ja se on käyty läpi yhdessä ts. osastonhoitajan Nina Mattilan ja tiimivastaava Riikka Dahlman-Kauppilán kanssa.

Päiväperhossa lapset ovat asiakkuudessa yhdessä vanhempiensa kanssa, eikä yksikössä ole näin ollen sijoitettuja lapsia. Päiväperhossa ei toteuteta lapsille myöskään rajoitustoimenpiteitä. Päiväperhon hyvää kohtelua koskeva suunnitelma ks. liite 1 käsittää kaikki yksikön asiakkaat lapsista aikuisiin. Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimishetkellä ei ollut sen ikäisiä lapsia, joita olisi voinut kuulla. Kun suunnitelma otetaan käyttöön, käydään se lasten kanssa yhdessä läpi ja päivitetään lasten antamien huomioiden mukaan. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on asiakkaille esillä osastojen ilmoitustaululla.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

Päiväperhon omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Perhetukikeskuksen vs. johtaja Sari Hottola, sari.hottola@pirha.fi, 040 8007965

Omavalvontasuunnitelman päivitys

Perhetukikeskus Päiväperhon omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vs. johtaja. 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 kolme kertaa vuodessa.

Sähköisen omavalvontasuunnitelman päivityksestä ja laatimisesta, sekä toteutumisen seurannasta vastaa Perhetukikeskuksen vs. johtaja Sari Hottola.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy vastualuejohtaja Hanna-Harju-Virtanen ja sen julkaisemisesta verkkosivuilla vastaa toimistosihteeri Piia Forsman.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset on ohjelmoitu yksikön vuosikelloon käsiteltäväksi henkilöstön kanssa neljä kertaa vuodessa. Perhetukikeskuksen vs. johtaja huolehtii henkilöstöltä ja esihenkilöltä saamiensa tietojen ja poikkeamien perusteella päivitykset viipymättä omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmien kaikki versiot säilytetään yksikön Teams kanavalla.

2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo 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://omavalvontasuunnitelmat.pirha.fi)).

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden saatavilla tulostettuna yksikön jokaisen osaston ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma tai siihen tulleet päivitykset käydään henkilöstön kanssa yhdessä läpi neljä kertaa vuodessa talon yhteisessä kokouksessa. Päivityksiä ja korjauksia omavalvontasuunnitelmaan tehdään henkilökunnalta ja asiakkailta saadun palautteen ja huomioiden pohjalta. Säännöllisesti kokoontuva turvallisuus- ja hyvinvointityöryhmä ottaa aktiivisemmin osaa omavalvontasuunnitelman laatimiseen tuoden kokouksiin käsiteltäväksi tarvittavia muutoksia. Henkilökunta käy lukemassa omavalvontasuunnitelman ja tekee lukukuittauksen luettuaan suunnitelman läpi.

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.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan arjen työssä esimerkiksi ajantasaisilla ja selkeillä kirjauksilla asiakas- ja potilastietojärjestelmiin. Lisäksi tietoa siirretään päivittäisillä suullisilla raporteilla ja kerran viikossa moniammatillisessa tiimissä keskustelemalla. Lisäksi noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen turvallisen lääkehoidon ohjeistuksia, jotka ovat yksikkökohtaisemmin kuvattuna Päiväperhon lääkehoitosuunnitelmassa. Lisäksi kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoidon lupa.

Palvelun piirissä olevat asiakkaat ovat tunnistettu, esimerkiksi lääkehoitoa annettaessa. Lisäksi huumeaseulojen yhteydessä asiakkaiden tulee pystyä tunnistautumaan, jotta huumeaseulat voidaan toteuttaa.

Asiakaspalautteita kerätään jatkuvasti ja lisäksi asiakaspalautetta kerätään tehostetusti kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalautteiden pohjalta tehdään tarvittavaa kehittämistä palveluiden laadun lisäämiseksi.

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

Perhetukikeskusten toiminnassa noudatetaan lisäksi Sosiaali- ja terveysministeriön antamia Lastensuojelun laatusuosituksen laatukriteereitä, jotka perustuvat perus- ja ihmisoikeussäännöksiin, lastensuojelutoimintaa koskevaan kansalliseen lainsäädäntöön sekä tutkimustietoon perustuviin suosituksiin. Lastensuojelun laatukriteerit: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161862>.

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säädökset:

- Suomen perustuslaki (731/1999)
- Hallintolaki (434/2003)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015)
- Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä (504/2002)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Tietosuojalaki (1050/2018)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (621/1999)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- EU:n tietosuoja-asetus (679/2016)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- Terveystietolaki (1326/2010)

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

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

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Perhetukikeskuksen vs. johtaja toimii ts. osastohoitajan esihenkilönä.

Perhetukikeskuksen johtajalla on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta ja hän valvoo, että toiminta on lainmukaista ja vastaa palvelulupausta. Perhetukikeskuksen vs. johtaja on fyysisesti läsnä yksikössä arkisin työntekijöiden saatavilla. Johtaja osallistuu päivittäin työnjakoon ja tilannepalaveriin ja pysyy näin ajan tasalla yksikön tapahtumista ja voi tarttua mahdollisiin epäkohtiin ajantasaisesti. Johtaja seuraa ja valvoo, että yksikössä käytössä olevia prosesseja ja käytänteitä noudatetaan sekä suunnitellut toimenpiteet toteutetaan.

Ts. osastonhoitaja toimii Päiväperhon osastojen esihenkilönä ja vastaa yksikön päivittäistoiminnan, asiakastyön, lähiesihenkilötyön, henkilöstön ja talouden johtamisesta.

Ts. osastonhoitajan vastuulla on yksikön arjen toimivuudesta ja perheiden tavoitteiden mukaisen hoidon ja kuntoutuksen mahdollistaminen. ts. osastonhoitaja on työntekijöiden tukena perheiden kanssa tehtävässä työssä, sekä vastaa yksikön työvuorosuunnittelusta. Ts. osastonhoitaja käy jatkuvaa vuoropuhelua työntekijöiden kanssa yksikön arjen tapahtumista, seuraa päivittäiskirjauksia ja käy tarvittaessa keskusteluja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Ts. osastonhoitaja toimii perhetukikeskuksen johtajan sijaisena muun muassa johtajan vuosiloman aikana.

Perhetukikeskuksien toiminnasta vastaavat myös palvelujohtaja ja palvelupäällikkö, jotka eivät kuulu perhetukikeskusten hoito- ja kasvatushenkilöstöön. Palvelujohtaja vastaa palvelulinjansa oman ja ostopalvelutuotannon järjestämisestä, palvelulinjan johtamisesta, toiminnasta, toimintojen kehittämistä, taloudesta ja tuloksellisuudesta. Palvelujohtaja toimii toimialuejohtajien ja välittömien alaistensa esihenkilönä. Palvelujohtaja vastaa hyvän hallinto- ja johtamistavan, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan sekä sopimushallinnan toimeenpanosta, osaltaan palvelulinjan viestinnästä sekä osaltaan hyvinvointialuetasoisesta palvelujen yhteensovittamisesta, yhdenmukaisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja linjarajat ylittävän integraation mahdollistamisesta. Palvelupäällikkö vastaa perhetukikeskukset-palvelukokonaisuuden (sisältäen lastensuojelun sijaishuollon osastopalveluja tarjoavat perhetukikeskukset ja perhetukikeskusten keittiö- ja laitoshuollon palvelut) toiminnan johtamisesta (palveluiden taloudellinen ja laadukas järjestäminen sekä toiminnan organisointi). Palvelupäällikkö vastaa myös suorassa alaisuudessa olevan henkilöstön (perhetukikeskusten johtajat, ruokapalveluesihenkilö) henkilöstöjohtamisesta sekä perhetukikeskukset-palveluyksikön henkilöstöresurssien johtamisesta. Palvelupäällikkö vastaa perhetukikeskukset-palvelukokonaisuuden talouden johtamisesta (seuranta ja suunnittelu) sekä toiminnan kehittämisestä, yhtenäistämisestä ja yksiköiden kehittämistoiminnan suuntaamisesta.

3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi ja sujuvasti turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat 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.

Päiväperhon palvelut ovat pääasiassa matalan kynnyksen palveluita, joihin asiakas voi hakeutua itse ilman viranomaisen lähetettä, vaikka yhteistyö aloitetaankin perheen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa pian. Myös sosiaalityön ohjaamana perheet pääsevät Päiväperhon palveluihin pääasiassa viipymättä. Asiakasohjauksesta huolehtiva ts. osastonhoitaja ennakoi esimerkiksi päivystysosaston paikkatilannetta ja pyrkii järjestämään akuutissa tilanteessa oleville perheille oikea-aikaisen tuen.

Palvelun alkaessa asiakkaan kanssa käydään palveluun liittyvät perusasiat ja ohjeistukset läpi keskustelemalla. Osastohoidossa ja korvaushoidossa asiakkaan kanssa tehdään kirjallinen hoitosopimus ja pyydetään kirjallinen suostumus tietojen luovutukseen. Tässä yhteydessä asiakkaalle kerrotaan mitä ja miten palveluun liittyen kirjataan ja miten asiakas saa palvelun toteutuksesta syntyneet asiakirjat itselleen, sekä miten asiakkaan tulee toimia, mikäli hän on tyytymätön palveluun. Päiväperhon työskentely perustuu luottamukselliseen asiakassuhteeseen ja asiakkaiden kanssa keskustellaan avoimesti ja ajantasaisesti hänen tilanteestaan ja mahdollisista huolenaiheista. Hoidon suunnittelu tehdään yhdessä asiakkaan kanssa häntä kuullen ja hänen tavoitteitaan ja toiveitaan tukien. Asiakkaan osallisuutta tuetaan hänen omaa toimijuuttaan vahvistamalla. Päiväperhossa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan asioita hoitavan sosiaalityöntekijän ja muun hoitoon liittyvän verkoston kanssa. Asiakasta tuetaan aktiivisesti osallistumaan oman hoidon suunnitteluun ja päätöksentekoon ja häntä kuullaan ennen verkostoneuvotteluja ja tuetaan neuvottelussa asiakasta tuomaan omat toiveensa avoimesti esiin.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta Päiväperhon palveluissa. Asiakkaat luovuttavat osastolle tuomansa lääkkeet ja vaaralliset esineet henkilökunnan säilytettäväksi osastojakson ajaksi. Mikäli asiakas ei halua luovuttaa tavaroita, hän voi viedä ne yksikön ulkopuolelle säilytettäväksi. Asiakkaan tavarat tarkistetaan osastohoidon turvallisuuden takaamiseksi, asiakas voi olla halutessaan mukana tavaroiden tarkistuksessa. Asiakas voi itse päättää mitä tavaroita hän osastolle tuo ja asiakkaalla on etukäteen tiedossa, että tavarat tarkistetaan. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta vahvistetaan kohtaamalla asiakas arvostavasti ja kuulemalla hänen mielipidettään omaan hoitoonsa liittyvissä asioissa. Asiakkaan kuulemista pyritään helpottamaan luottamukselliseksi syntyneiden asiakas-työntekijäsuhteiden säilyttämisellä ja asiakkaan ajatusten ja mielipiteiden aktiivisella kysymisellä. Osastohoidon puolella asiakkaan itsemääräämisoikeutta tukee myös mahdollisuus yksityisyyteen ja omaan tilaan.

Päiväperhon perusideologiaan ja henkilöstön perehdytykseen kuuluu asiakkaan aito ja välittävä kohtaaminen ja arvostava kohtelu. Asiakkaan asiallinen kohtelu on yksi Päiväperhon toiminnan kulmakivistä. Ts. osastonhoitaja osallistuu työryhmien tiimipalavereihin, joissa käsitellään asiakasasioita. Ts. osastonhoitajan tehtävä on viimekädessä varmistaa, että työryhmissä on edetty asiakkaan kanssa yhdessä tehtyjen tavoitteiden ja suunnitelmien mukaisesti, sekä varmistaa, että asiakasta kohdellaan arvokkaasti ja kunnioittavasti. Mikäli puutteita tulee ilmi, puuttuu ts. osastonhoitaja viipymättä asiaan ja kuulee asiakasta ja käy keskustelun työntekijän kanssa.

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](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

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

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://pirha.fi/tyytyminen)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](#)

Kantelu eduskunnan oikeusasiamiehelle

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Oikeusasiamies tutkii tapauksen, jos hän epäilee, että viranomainen on toiminut väärin tai vastoin lakia. Kun asia on tutkittu, kantelun tehnyt asiakas saa kirjallisen päätöksen, joka lähetetään asiakkaalle, ja sille, jonka toimintaa asiakas arvosteli. Kaikki asiat pyritään ratkaisemaan alle vuodessa.

Eduskunnan oikeusasiamies, puh: 09 4321, oikeusasiamies@eduskunta.fi

Oikeusasiamiehen internet-sivuilla on lasten ja nuorten sivut-osio: [Oikeusasiamies valvoo lasten oikeuksia - Lasten ja nuorten sivut - Oikeusasiamies](#)

Päiväperhossa kantelun vastaanottaa vs. johtaja Sari Hottola, sari.hottola@pirha.fi, p. 040 8007965.

Pirkanmaan hyvinvointialueella asiakkaiden kantelut ja muistutukset käsitellään asian- ja asiakirjahallinnan järjestelmä Pirren kautta. Muistutukset ja niihin annetut vastineet

tallennetaan Pirreen. Muistutukset ja kantelut käsitellään asianosaisten henkilöiden kanssa ja yleisesti toimintaan liittyvät epäkohdat keskustellaan talon yhteisessä tiimipalaverissa. Asiakkaalle laaditaan muistutukseen tai kanteluun kirjallinen vastine. Muistutuksien ja kanteluiden kautta esiin nousseita asioita käytetään toiminnan kehittämisessä palvelun tai sen sujuvuuden parantamiseksi.

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://osallistu-ja-vaikuta-pirha.fi)

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.

Päiväperhossa kerätään asiakaspalautetta jatkuvasti. Osastohoidossa palautetta pyydetään erityisesti hoito- tai kuntoutusjakson päätteeksi. Kohtaamispaikalla kerätään palautetta tehostetusti kaksi kertaa vuodessa. Jatkuva palautteen antaminen on kaikissa palveluissa mahdollista. Jokaiselle osastolle on tulostettu QR koodi ja linkki sähköisen palautteen antamista varten, lisäksi tehostetuilla palauteviikoilla on tulostettuna palautelomakkeita, jotka voi jättää lukittuun postilaatikkoon. Sähköisestä palautteesta tulee ilmoitus esihenkilölle, joka käsittelee palautteen viipymättä. Asiakaspalautteet käydään henkilökunnan kanssa läpi neljä kertaa vuodessa koko talon tiimissä ja tarvittaessa välittömästi palautteen saamisen jälkeen. Asiakkaiden antamaa palautetta hyödynnetään Päiväperhon palveluiden kehittämisessä.

Lisäksi asiakaspalautetta kerätään Päiväperhon ryhmätoiminnasta ryhmäkohtaisesti asiakokonaisuuden päätyttyä. Ryhmistä saatavaa palautetta käytetään hyödyksi seuraavan ryhmäkokonaisuuden suunnittelussa.

3.6 Henkilöstö

Henkilöstön kokonaismäärä

Päiväperhossa työskentelee kaikkiaan 22 toimipisteeseen kiinnitettyä vakinaista työntekijää.

Vakituisen henkilöstön lisäksi yksikössä työskentelee 8 työntekijää yksikön oman hallinnollisen organisaation ulkopuolelta:

- 3 yksikön oman organisaation ulkopuolelta tulevaa osa-aikaista lääkäriä
 - Päihdelääkäri
 - Neuvolalääkäri (neuvola)
 - Lasten lääkäri (neuvola)
- 1 ruokapalveluvastaava
- 1 ruokapalvelutyöntekijä
- 1 laitoshuoltajaa
- 2 terveydenhoitajaa

Päiväperhoon täysiaikaisesti kiinnitetty henkilöstö tiimeittäin

Esihenkilötyö, hallinto, välillinen/välitön asiakastyö, yksikön johtamistiimi:

- 1 perhetukikeskuksen vs. johtaja
- 1 ts. osastonhoitaja

Kohtaamistyön työtiimi (5):

- 2 ohjaaja
- 2 sairaanhoitajaa
- 1 fysioterapeutti

Kriisiosastohoidon työtiimi (11):

- 7 sairaanhoitajaa
- 4 ohjaajaa

Perhekuntoutusosaston työtiimi (4):

- 1 sairaanhoitaja
- 3 ohjaajaa

Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia palkataan äkillisiin poissaoloihin, sekä ennakoiden pidempiin poissaoloihin, esimerkiksi vuosilomiin. Esihenkilö arvioi aina sijaisen palkkaamisen perusteet yksikön palveluiden turvaamisen, asiakas- ja potilas, sekä työturvallisuuden näkökulmasta. Sijaisten palkkaamisen perusteena on aina toiminnan turvaaminen vakituisen henkilökunnan poissaolon aiheuttaman resurssivajeen vuoksi.

Henkilöstön rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeita ja toimintaperiaatteita sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia.

Pääsääntöisesti yli kuuden kuukauden pituiset määräaikaisten palvelussuhteet laitetaan uudelleensijoituksen toimenpiteiden jälkeen sisäiseen hakuun hyvinvointialueen intranet-sivuille kaikkien urakehitystä haluavien haettaviksi. Vakituisten palvelussuhteiden osalta käytetään lisäksi ulkoisilla verkkosivuilla olevia hakukanavia.

Päiväperhossa esihenkilö haastattelee sijaiset ennen sijaisen palkkaamista ja varmistaa sijaisen osaamisen ja pätevyyden työhön. Lisäksi esihenkilö huolehtii siitä, että sijainen saa riittävän perehdytyksen työhön.

Henkilökunnan työnohjauksen ja täydennyskoulutuksen järjestäminen

Esihenkilöt yhdessä huolehtivat siitä, että yksikön henkilöstö osallistuu Pirkanmaan hyvinvointialueen pakollisiin koulutuksiin, joiden avulla ylläpidetään ja kehitetään työssä tarvittavaa osaamista. Pakollisia ammattitaitoa ylläpitäviä koulutuksia ovat tietosuojan ja

tietoturvan peruskoulutus, sosiaalihuollon kirjaaminen, sosiaalihuollon asiakastietovarannon toimintatavat -koulutus, vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen -verkkokurssi, elvytys- ja ensiapuosaaminen, lääkehoidon osaamisen verkkokoulutus (LOVe), sekä alkusammutuskoulutus.

Esihenkilö vastaa henkilöstön riittävästä, asianmukaisesta ja ajantasaisesta ammattitaidosta huolehtii siten, että henkilöstöä koulutetaan koulutustarpeiden mukaisesti. Työntekijät voivat esittää koulutustoiveita esihenkilöille esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Lisäksi esihenkilöt tiedottavat tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Pirkanmaan hyvinvointialueen intrasta löytyy myös tulevia koulutuksia. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää yksikön johtaja, huomioiden koko yksikön osaamistarpeet sekä koulutuksiin varattu budjetti.

Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja ennen päivitystä kartoitetaan työntekijöiden osaamisen lisäämisen tarvetta niin kehityskeskusteluissa kuin kyselyillä. Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden yhteinen koulutussuunnitelma on valmisteilla. Päiväperhon henkilökunnan täydennyskoulutussuunnitelman lähtökohtana on ensisijaisesti osaamisen lisääminen, ylläpitäminen ja syventäminen yksikön asiakastyöhön valittujen toiminnallisten menetelmien osalta. Nämä ovat: dialektiseen käyttäytymisterapiaan (DKT) perustuva ryhmä ja yksilötyöskentely, traumaoireista kärsiville vanhemmille suunnattu Vakautta vanhemmuuteen ryhmä- ja yksilötyöskentely, vauvan vuorovaikutuksen videoavusteinen havainnointi (ADBB), viiden pisteen (NADA) korva-akupunktio, sekä Lapset puheeksi -menetelmäkoulutus.

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

Ammattioikeuden tarkistaminen

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella työntekijä on valittu tehtävään tai virkaan, toimitetaan työnantajalle. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden

sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarkistaa työntekijän ammattioikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Rikostaustaote

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Rekrytoinnin suunnittelussa huomioitavaa](#)

Työntekijöiden koulutustausta, työkokemus ja soveltuvuus tehtävään varmistetaan haastattelussa ennen työn aloittamista. Lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella, työntekijöiden rikostauista selvitetään aina, kun työntekijä valitaan toimeen tai yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin. Työntekijä esittää voimassa olevan rikostaustaotteen lähiesihenkilölle ennen töiden aloittamista. Esihenkilö ilmoittaa rikostaustaotteen tarkistuspäivämäärän henkilöstösihteerille, joka tallentaa tiedon HR-työpöydälle työntekijän pätevyystietoihin.

Perehdytys

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

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Perehdytys](#)

Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään yksikössä voimassa olevan perehdytysuunnitelman mukaisesti. Omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesihenkilö. 2026 perehdytyksen tueksi on tulossa lisäksi käyttöön uusi sähköinen

Intro-perehdytysjärjestelmä, jossa on tarkemmin kuvattu perehdytyksen sisältö ja työnjako.

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.

Päiväperhoa ei koske sitovat henkilöstömitoitukset. Kuitenkin päivystävällä kriisiosastolla tulee olla aina vähintään kaksi työntekijää vuorossa, jotta asiakas ja työturvallisuus toteutuvat.

Työvuorosuunnittelu tehdään siten, että riittävä resurssi palvelun tarve ja asiakasmäärä huomioon ottaen täyttyvät yksikön eri osastojen toiminnan luonteeseen soveltuen. Äkilliset poissaolot voivat horjuttaa tilapäisesti henkilöstöresurssia. Lähiesihenkilö vastaa henkilökunnan riittävyydestä. Arkisin äkilliset poissaolot ilmoitetaan viipymättä lähiesihenkilölle, joka arvioi sijaistarpeen ja järjestää tarvittaessa sijaisen. Päiväperhossa tehdään tiivistä yhteistyötä eri osastojen välillä ja henkilökunta siirtyy joustavasti yksikön sisällä sinne, missä henkilöstöresurssia tarvitaan. Vuorossa oleva henkilöstö kokoontuu arkiaamuisin työnjakoon, missä arvioidaan resurssien riittävyys ja jakautuminen palveluihin.

Mikäli sijaista ei saada, voi lähiesihenkilö määrätä työnantajan direktio-oikeudella työntekijän töihin tai hälyttää vapaalla olevan työntekijän töihin. Virka-ajan ulkopuolella päivystävällä kriisiosastolla on työnjako ja ohjeistus sijaisten hankkimiseksi, sekä esihenkilön lupa työvuoronmuutoksiin.

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](#)

Päiväperho on sote-yhteinen yksikkö ja arjen toiminta perustuu vahvasti moniammatilliseen tiimityöhön. Asiakastyöhön osallistuu sekä sosiaali- että terveydenhuollon ammattilaisia ja Päiväperhon asiakkuudesta syntyy sekä terveydenhuollon että sosiaalihuollon kirjauksia. Palveluita kootaan asiakkaalle tarkoituksenmukaiseksi kokonaisuudeksi, jotta asiakas hyötyisi Päiväperhon työskentelystä parhaiten. Oleellista on luoda haavoittuvalle asiakasryhmälle yhtenäinen ja turvallinen tiimi, jossa yhdistyvät luottamuksen, turvan ja hoivan kokemus, sekä haastavan elämäntilanteen vaatima erityisosaaminen.

Päiväperhossa toimii viikoittain yksikön yhteistä asiakastyötä tarkasteleva ja suunnitteleva moniammatillinen tiimi, johon osallistuu sairaanhoitajia ja ohjaajia yksikön jokaiselta osastolta, sekä neuvolan terveydenhoitajat, sekä esihenkilöt ja mahdollisuuksien mukaan myös Päiväperhossa työskentelevät lääkärit.

Päiväperho tekee monialaista yhteistyötä myös oman yksikön ulkopuolelle. Yhteistyö Päiväperhon kanssa voi olla esimerkiksi suoraa asiakastyötä, työparityöskentelyä, konsultaatioita ja päihde-erityisen raskauden ja vanhemmuuden sekä vanhemmuuteen yhdistyvän korvaushoidon asiantuntijuutta. Päiväperho toimii laajasti yhteistyökumppanina muun muassa äitiys- ja lastenneuvoloille, erityissairaanhoidolle, päihde- ja mielenterveyspalveluille, aikuis- ja lastensuojelun sosiaalityölle,

lastensuojelun päivystykselle, sekä perhetyölle, varhaiskasvatukselle ja kolmannelle sektorille.

Lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ollaan hoitojakson edetessä tiiviisti yhteydessä ja yhteistyötä tehdään jo hoitojakson suunnitteluvaiheessa. Hoitojakson aikana järjestetään neuvottelu hoidon edistymisen, suunnittelun ja / tai jatkotuentarpeen järjestämisen tiimoilta.

Päiväperho on osa moniammatillista vauvaperhetiimiä, jonka tehtävänä on suunnitella, konsultoida ja ohjata raskaudenaikaista hoitoa. Vauvaperhetiimiin kuuluvat äitiyspoliklinikan, riippuvuuspsykiatrian, mielenterveys ja päihdepalveluiden, sairaalan sosiaalityön ja Päiväperhon edustajat.

3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet

Toimitilat ja välineet

Päiväperho toimii vuonna 1966 valmistuneen tiiliverhoillun talon ja vuonna 2007 tämän yhteyteen valmistuneen uudisrakennuksen muodostamassa kokonaisuudessa. Rakennus on osittain kahdessa kerroksessa ja sitä ympäröi suuri piha-alue rantoineen. Rakennuksen keskelle jää avoin sisäpiha.

Sisätilat jakaantuvat seuraaviin osiin: kohtaamispaikka, neuvola, kriisiosasto, perhekuntoutusosasto ja keittiö sekä alakerran koulutus-, kokous-, varasto- ja saunatilat.

Osastohoidon tiloja lukuun ottamatta kaikki yksikön tilat ovat työntekijöiden ja asiakastyön käytössä normaalin viikkotoiminnan rajaamissa puitteissa. Kokous- ja koulutustilat ovat etukäteen varattavissa sähköisestä varauskalenterista.

Perhekuntoutuksessa olevat asiakkaat saavat käyttöönsä kuittausta vastaan asuinhuoneensa avaimen sekä sähkölukkoihin käyvän kulkunapin perhekuntoutusosaston ulko-oveen.

Isännöinti

Kiinteistön teknisestä isännöinnistä ja ylläpidon järjestämisestä vastaa Newsec Property Asset Management Finland Oy.

Isännöitsijänä toimii property manager Sebastian Kesäniemi, puh. 050 3429 669.

Kiinteistöhuolto

Kiinteistöhuollosta vastaa ARE Oy. Akuutit ja välitöntä huoltoa vaativat viat ilmoitetaan kiinteistöhuollolle Pirkan Intrasta löytyvän Paketti-tilausjärjestelmän kautta. Yksikön huoltomiehenä toimii Jari Mäkelä, puh. 050 339 3095.

Ulkoalueiden hoito

Ulkoalueiden hoidosta vastaa Pimara Kunnossapito Oy

Päivystys ja työtilaukset 040 356 3223

Siivous

Yksikössä työskentelee yksi laitoshuoltaja.

Pyykkihuolto

Yleisestä pyykkihuollosta vastaa pienpyykkiä lukuun ottamatta laitospesula. Asiakkaat pesevät pyykkinsä itse yksikön pyykinpesuhuoneessa.

Lääkinnälliset laitteet

Lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratapahtumista ilmoitetaan välittömästi esihenkilölle, joka tekee voimassa olevan lainsäädännön perusteella ilmoituksen Fimealle. Ilmoitus tehdään Fimean verkkosivuilla olevalla lomakkeella, ilmoitus etenee myös HaiPro-ympäristön kautta, mikäli tapahtumasta on tehty asiakas- ja potilasturvallisuusilmoitus. Päiväperhon esihenkilö vastaa tapahtuman ilmoittamisesta myös laitteen valmistajalle, maahantuoajalle tai jakelijalle, sillä valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimusten mukaisuudesta. Esihenkilö voi sopia yhteistyökumppani Istekin kanssa, että Istekin laiteasiantuntija tekee ilmoituksen

valmistajalle ja toimittaa tarkemmat tiedot laitteen toiminnassa havaituista ongelmista. Lääkinnällisten laitteiden huollosta ja kalibroinneista vastaa IsteKin laitehuolto.

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinnällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoidut huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. IsteKki Oy tuottaa lääkintäteknikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut. Huollot tilataan Paketti palvelun kautta. Lääkinnällisten laitteiden ajankohtaisesta huoltoon lähettämisestä huolehtii tiimivastaava Riikka Dahlman-Kauppara ja neuvolan osalta terveydenhoitajat.

Lääkinnällisten laitteiden käytön perehdytys kuuluu henkilökunnan perusperehdytykseen. Lääkinnällisten laitteiden käyttöä perehdytetään myös esimerkiksi turvallisuuskävelyiden yhteydessä. Lisäksi laitteesta riippuen, käyttöohjeet ja videot löytyvät myös yksikön Teamsin kanavalta perehdytyskansista. Perehdytyksen tarkoituksena on huolehtia siitä, että laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti.

Lääkinnällisistä laitteista yksikössä vastaa vs. johtaja Sari Hottola, p. 0408007965, sari.hottola@pirha.fi

Päiväperhossa käytössä olevat lääkinälliset laitteet:

- Omni360, lääkinällinen ohjelmisto
- Defibrillattori
- Kuumemittarit
- Alkometri
- Verenpainemittari
- Ultraäänilaite (neuvola)
- Verensokerimittari
- Hemoglobiini mittari (neuvola)
- Pikahuumeseulat
- Raskaustestit
- Virtsatestitikut
- Ehkäisykierukka (neuvola)
- Kondomit
- Ensiapuvälineistö: (laastarit, kylmäpakkaukset, EpiPen, haavan puhdistusaine)

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

Säteilyn käytön turvallisuus

Ei koske yksikköä.

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.

Päiväperhossa sekä asiakas- että potilastietojärjestelmän vastuukäyttäjäksi on koulutautunut vs. johtaja Sari Hottola, joka huolehtii siitä, että jokainen työntekijä saa riittävän koulutuksen tietojärjestelmien käyttöön ja käytettävissä on ajantasaiset ohjeet.

Hoitojakson alkaessa asiakkaan kanssa käydään yhdessä keskustellen ja kirjallisesti läpi, mitä tietoja hänen asiakkuudestaan syntyy ja mihin ne tallentuvat, sekä kuka pääsee tietoja tarkastelemaan. Asiakkaan kanssa keskustellaan myös siitä, että Päiväperhon tiloissa on turvallisuussyistä kameravalvonta, joka ei tallenna ääntä. Asiakkaalle kerrotaan myös, että kameroita on vain yleisissä tiloissa, eikä niitä ole asuinhuoneissa, eikä esimerkiksi seulahuoneen wc tilassa.

Pelastussuunnitelmassa on huomioitu teknologian ja lähinnä verkkoyhteyksien toimintahäiriöiden aiheuttamat vikatilat. Tarkempi valmiussuunnitelma ja ohjeistus toimintahäiriöiden varalta päivitetään seuraavaan pelastussuunnitelmaan. Teknologian toimintahäiriöiden sattuessa asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen ja tiedonsiirto turvataan. Esimerkiksi verkkohäiriöiden yhteydessä käytetään akuuttiin kirjaamiseen ja tiedon siirtoon laitteita, joilla pääsee tietoturvallisesti asiakas- ja potilastietojärjestelmiin etäyhteydellä tai väliaikaisesti paperia ja kynää. Lisäksi vikatilojen sattuessa huolehditaan palo- ja murtohälyttimien testauksesta ja toimivuuden varmistamisesta. Kameravalvonnan pitkittyneiden vikatilojen kohdalla, lisätään turvallisuuden takaamiseksi henkilöstömitoitusta ilta- ja yöaikaan.

Tietosuoja ja tietoturva

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.

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

Tietoturvasuunnitelma

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystalvelujen 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 13.6.2025.

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Henry Davidsson

Lisätietoja henkilöstölle: [Tietosuojat ja tietoturvaohjeet](#)

Kirjoita tekstiä napsauttamalla tai napauttamalla tätä.

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](https://pirha.fi)

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

Esihenkilön tehtävä on päivittää ajantasainen asiakas- ja potilastietoja ja henkilötietojen suoja koskeva ohjeistus. Henkilöstö päivittää tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset säännöllisesti.

Mikäli asiakas haluaa tarkastaa itseään koskevia tietoja, hän tekee asiakirjapyyntöä pirhan kirjaamoon, mitä kautta se tulee Päiväperhon esihenkilölle toteutettavaksi. Asiakirjat luovutetaan asiakkaalle 2 viikon kuluessa pyynnön saapumisesta. Tietojen korjaamiseen liittyen asiakas pyytää kirjauksen tehnyttä henkilöä korjaamaan virheelliset tiedot. Mikäli tietojen korjaukseen liittyy epäselvyyksiä, käydään asiakkaan kanssa keskustelu kirjauksen korjaamisesta ja kirjauksen sisällöstä.

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 vastualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön vs. johtaja yhdessä yksikön lääkevastaavien kanssa, 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](#)

Perhetukikeskus Päiväperhon lääkehoitosuunnitelma, päivitetty 13.2.2025 on omavalvontasuunnitelman liitteenä. Lääkehoitosuunnitelman on hyväksynyt ylilääkäri Tuire Sannisto. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään seuraavan kerran keväällä 2026.

Päiväperhon lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta vastaa vs. johtaja Sari Hottola, p. 040 8007965, sari.hottola@pirha.fi

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](https://pirha.fi/infektioiden-torjunnan-omavalvonta-sote-yksiköissä)

Päiväperhon hygieniayhdyshenkilöt ovat Sari Haapasaari ja Milja Sillanpää.

Hygieniayhdyshenkilöiden tehtävänä on jakaa ajantasaista tietoa ja ohjeita yksikössä ja ylläpitää tarttuvien tautien osalta tiedotetta yksikön eteisaulan ilmoitustaululla.

Hygieniayhdyshenkilöt ja heidän poissa ollessaan kriisiosaston henkilökunta tiedottaa viipymättä laitoshuollolle yksikössä mahdollisesti esiintyvistä tarttuvista taudeista ja sitä kautta huolehditaan siivouksen tehostamisesta ja tartuntojen rajaamisesta. Mikäli laitoshuolto ei ole paikalla, huolehtii kriisiosaston vuorossa oleva henkilökunta tarttuvien tautien leviämisen ennaltaehkäisystä erillisten ohjeiden mukaisesti. Toimenpiteet aloitetaan aina välittömästi tarttuvien tautien estämiseksi.

Laitoshuoltajilla on ajantasainen siivoussuunnitelma yksikön perussiivouksen osalta.

Lisäksi laitoshuolto on tehnyt jokaiselle osastolle ohjeistuksen erilaisten siivousaineiden ja välineiden käytöstä. Eritepakki ohjeineen on käytettävissä osastoilla. Yksikössä on selkeästi kirjattu työnjako laitoshuollon, henkilöstön ja asiakkaiden kesken siivouksen osalta.

Lisäksi hygieniayhdyshenkilöiden tehtävä on huolehtia siitä, että yksikössä noudatetaan hygieniaohjeistuksia. Mikäli hygieniaohjeiden noudattamisessa havaitaan puutteita yhdyshenkilöt ilmoittavat lähiesihenkilölle, joka vastaa asian korjaamiseen vaadittavista toimenpiteistä.

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

Perhetukikeskuksen vs. johtaja Sari Hottola on vastuussa riskienhallinnasta yhdessä ts. osastonhoitaja Nina Mattilan ja tiimivastaavan Riikka Dahlman-Kauppilan kanssa.

Riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavia riskejä arvioidaan yhdessä säännöllisesti kokoontuvassa turvallisuus- ja hyvinvointityöryhmässä. Riskien tunnistamisessa käytetään apuna Granite järjestelmää, jota päivitetään riskien osalta neljä kertaa vuodessa ja riskeistä keskustellaan henkilöstön kanssa talon yhteisessä tiimissä. Riskejä tunnistetaan myös yksikössä tehtävien HaiPro ilmoitusten kautta.

Keskeiset asiakas- ja potilasturvallisuuteen liittyvät riskit Päiväperhossa ovat äkillinen ennakoimaton henkilöstöresurssin vaje, lääkehoidon turvallisuuteen liittyvät riskit ja tiedon siirtoon liittyvät puutteet. Myös teknisiin ratkaisuihin liittyvät häiriöt voivat aiheuttaa turvallisuusriskin, esimerkiksi kameravalvonnan, hälytysjärjestelmän tai asiakastietojärjestelmän häiriötilanteissa.

Toiminta Päiväperhossa on osittain päivystysluonteista. Asiakkaiden käytös on toisinaan ennakoimatonta ja normaalia poikkeavaa päihtymyksestä ja / tai mielenterveydellisistä syistä johtuen. Hoidon piirissä tehtävät ja toteutettavat asiakasta koskevat päätökset saattavat aiheuttaa asiakkaassa vastustusta ja uhkaavaa käytöstä

henkilökuntaa kohtaan, joka voi ajoittain herättää turvattomuuden tunnetta myös muissa asiakkaiden.

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](#)

Päiväperhossa on vaaratapahtumien ilmoittamista käytössä HaiPro järjestelmä. Päiväperhossa vaaratapahtumailmoituksia tulee vuosittain verrattain vähän ja esihenkilöt kannustavat aktiivisesti henkilökuntaa tekemään HaiPro ilmoituksia kaikista havaitsemistaan epäkohdista. HaiPro ilmoitukset käydään läpi henkilöstön kanssa yhdessä neljä kertaa vuodessa koko talon tiimissä ja kehitetään yhdessä toimintatapoja vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi. HaiPro ilmoitukset käydään ajankohtaisesti läpi ilmoituksen tehneen henkilön ja siihen liittyvän työryhmän kanssa. HaiPro ilmoituksia käsitellään myös Päiväperhon omassa johtamistiimissä. Mikäli kyseessä on vakava vaaratapahtuma, asia viedään käsiteltäväksi myös sijaishuollon johtamistiimiin ja välitetään valvontayksikköön ja siitä käynnistetään vakavan vaaratapahtuman tutkinta Pirkanmaan hyvinvointialueen ohjeistusten mukaisesti.

Päiväperhossa ei tapahdu usein vakavia vaaratapahtumia. Jokainen vaaratapahtuma arvioidaan tilanteessa paikalla olevan henkilöstön kesken tapahtuman jälkeen. Esihenkilöt osallistuvat vaaratapahtuman arviointiin ja välittömään purkuun ja koordinoi ja ohjeistaa jälkipuinnin sekä paikalla olleille tai asianosaisille asiakkaille ja henkilökunnalle. Mikäli työvuorossa on Heti purku –mallin hallitsevia työntekijöitä, puretaan tilanne välittömästi Heti purku –mallin mukaisesti. Henkilökunnalle järjestetään tilanteen vaativa jälkipuinti. Asiakkaiden osalta asiaa puretaan tutun henkilökunnan avulla, mikäli kuitenkin asiakas tarvitsee vahvempaa tukea, ohjataan hänet oikean palvelun piiriin.

Päiväperhossa riskeihin on varauduttu ennakoimalla mahdollisia riskitilanteita parhaalla mahdollisella tavalla. Työntekijöiden osaamisesta ja perehdytyksestä huolehtiminen on keskeinen osa riskien ennaltaehkäisemistä. Päiväperhon työ- ja neuvottelutiloissa on huomioitu turvallisuusnäkökulma poistumisteiden ja huonekalujen järjestelyjen avulla. Lisäksi yksikössä on käytössä henkilöhälytysjärjestelmä ja vartijapalvelut. Yksikön turvallisuuden lisäämiseksi yleisissä tiloissa ja ulko-ovilla on kameravalvonta. Ulko-ovet ovat ympäri vuorokauden lukittu.

Riskien hallinnan keskeinen asia on riittävän ja osaavan henkilöstön varmistaminen yksikön muuttuvissa tilanteissa. Vs. johtaja ja lähiesihenkilö yhdessä arvioivat henkilöstöresurssin tarpeen ja lähiesihenkilö on käytännön vastuussa siitä, että yksikössä on ympäri vuorokauden riittävästi osaavia työntekijöitä. Päivystysaikaan kun esihenkilö ei ole saatavilla, päivystysosastolla on ohjeistus henkilöstöresurssin varmistamiseksi. Ensisijaisesti Päiväperhossa käytetään jo valmiiksi tuttuja ja perehdytettyjä sijaisia. Uudet sijaiset haastatellaan aina ennen töiden aloittamista ja uudet sijaiset aloittavat työt aina kokeneen työparin kanssa.

Päiväperhossa on vuosittain päivitetyt pelastus- ja varautumissuunnitelmat. Pelastussuunnitelman tiivistelmä on asiakkaille nähtävillä ilmoitustauluilla. Yksikössä toteutetaan myös poistumis- / evakuoimisharjoituksia.

Tietoturva ja tietosuojasta huolehtiminen on osa riskien hallintaa. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttöoikeus Pirkan tietokoneelle, sekä asiakas- ja potilastietojärjestelmään, ja he ovat saaneet perehdytyksen järjestelmien käyttöön. Asiakas- ja potilastietojärjestelmiä käytetään pääasiassa henkilökohtaisella varmennekortilla. Lähiesihenkilö huolehtii tarvittavien käyttöoikeuksien tilaamisesta ja avaamisesta työntekijöille. Asiakas- ja potilastietojärjestelmien kautta tieto siirtyy vain asianosaisille tahoille turvallisesti asiakkaan antamien lupien perusteella. Henkilökunnan tehtävänä on huolehtia siitä, että kirjaukset ovat ajantasaiset ja selkeät. Henkilökunta on perehtynyt myös Pirkanmaan hyvinvointialueen tietosuoja- ja tietoturva käytäntöihin ja allekirjoittavat vaitiolositoumuksen aloittaessaan työskentelyn Päiväperhossa. Asiakastietoja sisältävät dokumentit säilytetään lukollisissa kaapeissa. Henkilökunnan kansliatiloihin ei ulkopuolisilla ole pääsyä. Salassa pidettävälle tietosuojajätteelle on erillinen lukittu astia kopiohuoneessa, jonka ovi on lukossa.

Päiväperhon lääkehoito perustuu yksikön lääkehoitosuunnitelmaan, joka noudattaa Pirkanmaan hyvinvointialueen ja lasten-, nuorten ja perheiden palvelulinjan yhteisiä lääkehoitosuunnitelmia. Vs. johtaja on jäsenenä lasten-, nuorten ja perheiden palvelulinjan turvallinen lääkehoitotyöryhmässä. Päiväperhon lääkeshoidosta vastaa vs.

johtaja ja yksikköön on nimetty kaksi lääkevastaavaa: sairaanhoitaja Anna-Eveliina Parmonen ja sairaanhoitaja Virpi Yli-Orvola. Lääkehoitoon liittyviä riskejä hallitaan ennakoimalla ja henkilöstön osaamisen varmistamisella. Jokaisella osastolla on oma lääkeperehdytysuunnitelma. Päiväperhossa on lääkehoidon toteuttamista varten erillinen toimiva tila. Kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on voimassa oleva lääkehoidon lupa. Päiväperhon lääkehoitoon kuuluu osana PKV- ja huumelääkkeitä. Tästä syystä Päiväperhossa lääkehoidon toteutuksessa toteutetaan tarkkaa omavalvontaa ja lääkejaon kaksoistarkistusta. Lisäksi lääkkeiden kulutusta seurataan säännöllisesti. Päiväperhossa toteutetaan lääkehoitoa lääkärin määräysten mukaisesti.

Yksikössä on kaksi hygieniavastaavaa, jotka jakavat tietoa ja tekevät ohjeistuksia infektioiden torjumiseksi ja esimerkiksi osasto-olosuhteissa epidemioiden ennaltaehkäisemiseksi.

Yksikön tiloissa on asiattomilta pääsy kielletty. Henkilökunta käyttää tiloissa Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilökorttia. Henkilökunta tuntee asiakkaat tai selvittävät heidän asiakkuuden yksikköön tultaessa. Ulkopuolisilta, esimerkiksi kiinteistön huoltoon liittyviltä henkilöiltä varmistetaan henkilöllisyys ja yksikössä asioimisen syy tullessa.

Kiinteistöön tai tekniikkaan liittyvistä vikatiloista henkilökunta ilmoittaa viipymättä esihenkilölle, joka huolehtii korjaavien toimenpiteiden järjestämisestä. Kun esihenkilöä ei ole saatavilla, henkilökunta huolehtii akuuttien korjaustöiden tilaamisesta päivystysosastolla olevan ohjeistuksen mukaisesti.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan seuranta

Riskien hallintaa seurataan säännöllisesti sekä arjen työssä että osana johtamisen rakenteita. Mahdolliset riskit, läheltä piti -tilanteet ja poikkeamat kirjataan Haipro-

järjestelmään, josta esihenkilö käsittelee ne välittömästi. Riskienhallinnan toteutumista arvioidaan omavalvonnan yhteydessä sekä tarvittaessa toiminnan muuttuessa.

Lähiesihenkilö osallistuu säännöllisesti jokaisen työtiimin asiakasraporteille ja sitä kautta pysyy tietoisena mahdollisista riskeistä. Esihenkilö tuo henkilöstöltä nousseita, sekä omia huomioita ja ajatuksia riskeihin liittyen keskusteluun Päiväperhon omaan johtamistiimiin, joka kokoontuu säännöllisesti viikoittain.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä riskienhallinnan käytännön toteuttamisen tukena Granite -raportointi- ja seurantaohjelmisto. Ohjelmistolla kirjataan yksikössä totutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteutumista, sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Granite ohjelmassa olevaa työturvallisuusriskien arvioinnin moduulia käytetään Päiväperhossa yksikön esihenkilöiden työkaluna ja sitä tarkastellaan neljä kertaa vuodessa talon tiimissä yksikön koko henkilöstön kanssa. Päiväperhossa toimivassa esihenkilöistä ja eri osastojen työntekijöistä koostuvassa, Työturvallisuus- ja hyvinvointiryhmässä Granite ohjelmaa päivitetään säännöllisesti.

Riskienhallinnan raportointi

Poikkeamat, riskit ja turvallisuushavainnot raportoidaan esimiehelle ja kirjataan järjestelmään ohjeiden mukaisesti. Johto seuraa raportteja ja tarvittaessa laatii korjattavat toimenpiteet. Raporttien pohjalta tunnistetaan toistuvat riskitekijät, joihin puututaan ennakoivasti. Tulokset ja toimenpiteet käsitellään henkilöstön kanssa läpinäkyvästi, jotta oppiminen on yhteistä. Päiväperhossa HaiPro ilmoitukset käsitellään koko henkilöstön kanssa talon tiimissä neljä kertaa vuodessa ja välittömästi ajankohtaisesti asianosaisten henkilöiden ja työtiimin kanssa.

Osaamisen varmistaminen

Johtamistiimi vastaa siitä, että riskienhallinnan toimintatavat ovat ajantasaiset ja että henkilöstö tuntee ne ja toimii niiden mukaisesti. Kaikki omavalvontaan, turvallisuuteen, riskien hallintaan ja perehdytykseen liittyvät ajantasaiset ohjeistukset ja dokumentit ovat henkilöstön saatavilla yksikön Teams -kanavalla, jonne esihenkilö antaa kaikille

henkilökunnan jäsenille oikeudet. Lisäksi omavalvontasuunnitelman ja lääkehoitosuunnitelman osalta Teams- kanavalla on lukukuittaus dokumentti, jonne henkilökunta käy kuittaamassa, kun on lukenut kyseisen dokumentin. Esihenkilö seuraa, että henkilökunta tutustuu edellä mainittuihin dokumentteihin.

Henkilöstön osaamista riskienhallinnassa ylläpidetään ja vahvistetaan säännöllisellä koulutuksella ja perehdytyksellä. Uudet työntekijät perehdytetään omavalvontaan, turvallisuusohjeisiin ja riskien ilmoittamismenettelyyn. Osaamista arvioidaan kehityskeskusteluissa ja tarvittaessa järjestetään täydennyskoulutusta. Pirkanmaan hyvinvointialueella on henkilöstölle välttämättömät verkkokoulutukset, jotka myös Päiväperhon henkilökunnan on suoritettava säännöllisesti: tietosuoja- ja tietoturvakoulutus, vaaratapahtumien ilmoittaminen, alkusammutuskoulutus, elvytyskoulutus ja lääkehoidon koulutukset.

Päiväperhossa järjestetään säännöllisesti kerran kuukaudessa testaukset henkilöhälyttimille. Lisäksi turvallisuuskävelyt ja sisäinen palotarkastus toteutetaan kaksi kertaa vuodessa, turvallisuus- ja hyvinvointityöryhmä kokoontuu neljä kertaa vuodessa ja poistumis- / evakuointiharjoitus toteutetaan tarpeen mukaan.

Työskentelyyn liittyvät muutokset ja uudet ohjeistukset käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä ja kirjataan sen muistioon. Tämän jälkeen asia käydään läpi Päiväperhon omassa johtamistiimissä ja kirjataan muistioon. Muistiot tallennetaan Päiväperhon omalle Teams -kanavalle, missä ne ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Johtamistiimistä lähiesihenkilö vie tiedon käsiteltäväksi vielä tiimikokouksiin ja tarvittaessa käydään työntekijän kanssa kahdenkeskinen keskustelu. Tiedottamista hoidetaan myös sähköpostitse ja puhelimitse mikäli tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagointia. Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet / tiedotteet.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelunjärjestäjä varmistaa palveluyksikön omavalvonnan ja palvelun laadun toteutuminen 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.

Ei koske yksikköä.

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)

Päiväperhon valmiussuunnittelusta vastaa vs. johtaja Sari Hottola, p. 040 8007965, sari.hottola@pirha.fi

Päiväperhon valmiussuunnitelma koostuu pelastussuunnitelmasta ja erillisistä turvallisuus ja varautumisohjeistuksista poikkeus- ja häiriötilanteiden varalle. Valmiudella ja jatkuvuudella tarkoitetaan yksikön kykyä tuottaa asiakkaille luvatut palvelut. Ajoittain palveluita voidaan joutua häiriötilanteista johtuen supistamaan, mutta

päivystävät ja välttämättömät palvelut turvataan häiriötilanteista huolimatta.

Poikkeustilanteissa tehdään tiivistä yhteistyötä asiakkaan ja perheen sosiaalityöntekijän kanssa, jotta voidaan varmistaa perheelle riittävä tuki.

Päiväperhon kriisiosaston toiminta turvataan ympärivuorokautisesti. Mikäli Päiväperhon oma henkilökunta ei riitä päivystystoiminnan varmistamiseen, esihenkilöiden vastuulla on huolehtia yksikköön osaavia sijaisia. Mikäli sijaisia ei ole saatavilla esihenkilöt voivat käyttää työnantajan direktio-oikeutta ja määrätä henkilökuntaa töihin tai kutsua henkilökuntaa vapaa-ajalta töihin, jotta riittävä henkilöstöresurssi saadaan turvattua.

Päiväperhossa on oma väestönsuoja, joka otetaan käyttöön kriisitilanteessa.

5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta

5.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmaa ja siihen tehtyjä päivityksiä käsitellään neljä kertaa vuodessa Päiväperhon koko henkilöstön yhteisessä tiimissä. Koko henkilöstö on vastuussa myös omavalvonnan perehdytyksestä uusille työntekijöille ja sijaisille.

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.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset ja niiden julkaisu ajoittuvat yhteen Päiväperhon henkilökunnan yhteisen tiimin kanssa, jossa käsitellään omavalvontasuunnitelmaa neljä kertaa vuodessa ja tehdään yhdessä tarvittavat päivitykset ja muutokset.

Omavalvonnan raportointi

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

Perhetukikeskuksen vs. johtaja toimittaa omavalvontasuunnitelmaan tehdyt päivitykset vähintään kolme kertaa vuodessa julkaistavaksi Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla, hyvinvointialueen ohjeistuksen mukaisesti.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelma päivitetty (paikka ja päiväys)

Tampere 14.1.2026

Palveluyksikön vastuhenkilö

Perhetukikeskuksen vs. johtaja Sari Hottola

Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä

Vs. vastuualuejohtaja Heli Fogelman

7 Liitteet

7.1 Liite 1 Hyvän kohtelun suunnitelma



Seuraa meitä somessa.