



## **Omavalvontasuunnitelma**

Pitkäniemen perhetukikeskus

# Sisällysluettelo

Johdanto.....	2
1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	4
1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	5
2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen .....	8
2.1 Laatiminen ja päivittäminen .....	8
2.2 Omavalvontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen .....	10
3 Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	10
3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset.....	11
3.2 Vastuu palvelujen laadusta .....	13
3.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet .....	15
3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely.....	19
3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen .....	21
3.6 Henkilöstö .....	22
3.7 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	25
3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	26
3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinnälliset laitteet .....	28
3.10 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	30
3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	32
3.12 Lääkehoitosuunnitelma .....	33
3.13 Infektioiden torjunta.....	34
4 Omavalvonnan riskienhallinta.....	35
4.1 Riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	35
4.2 Riskienhallinnan keinot sekä epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	36
4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	39
4.4 Ostopalvelut ja alihankinta .....	39
4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	40
5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta .....	41
5.1 Toimeenpano .....	41
5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi.....	41
6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä .....	43

## 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://www.pirha.fi) -sivuilta.

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

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

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

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

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

Palveluntuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma sähköisesti. Suunnitelma on julkaistava julkisesti, esimerkiksi tietoverkossa, ja pidettävä nähtävänä palveluyksikössä. Suunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista on seurattava ennalta määritellyin mittarein. Havaitut puutteet on korjattava viivytyksettä. Seurannasta laaditaan selvitys, ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan nähtäville.

## Pirkanmaan hyvinvointialue

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

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

Omavalvontasuunnitelma sisältää linkkejä sekä asiakkaalle, että henkilöstölle.

# 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

### Palveluntuottaja

Pirkanmaan hyvinvointialue

PL 272, 33101 Tampere

kirjaamo@pirha.fi

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

### Y-tunnus

3221308–6

### Palveluyksikön nimi

Pitkäniemen perhetukikeskus

### Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot

Pitkäniementie 14, rakennus 14, 37100 Nokia

Perhetukikeskuksen johtaja Riitta Kujansivu

p. 050 3956 304

Päivystys 24/7 puhelin

p. 040 8443 999

Vastaava ohjaaja Merja Kinnarinen

p. 040 6128 294

Kuntoutus 1 24/7 puhelin

p. 044 4858 185

Vastaava ohjaaja Elina Warnicki

p. 040 1296 285

Kuntoutus 2 24/7 puhelin

p. 044 4858 651

Vastaava ohjaaja Johanna Rainio

p. 050 3956 305

### **Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan;**

Lastensuojelun sijaishuollon 19 paikkainen yksikkö. Seitsemän asiakaspaikkaa päivystysluonteisesti 12–17-vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat kiireellistä sijoitusta kodin ulkopuolelle tai sijaishuoltopaikan muutosta. Seitsemän erityistason asiakaspaikkaa 12–17-vuotiaille lapsille ja viisi vaativan tason asiakaspaikkaa 7–12-vuotiaille lapsille, jotka ovat pääsääntöisesti huostaan otettuja ja tarvitsevat sijoitusta kodin ulkopuolelle.

## **1.2 Palvelut, toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Pitkäniemen perhetukikeskus toimii lastensuojelun sijaishuoltoyksikkönä osana Pirkanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuollon kokonaisuutta. Yksikkö tarjoaa lyhytaikaista ja pitkäaikaista ympärivuorokautista hoitoa kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnille. Päivystysasuinyksikköön ohjaututaan kriisitilanteessa kiireellisen palveluohjauksen kautta ja päivystysasuinyksikön keskeisempiä tehtäviä ovat lapsen kokonaistilanteen selvittäminen ja tuen tarpeen arviointi yhdessä lapsen läheisverkoston ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Kuntoutusasuiyksiköihin ohjaututaan suunnitelmallisesti asiakasohjaus Luotsin kautta, jonne lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tehnyt palvelupyynnön pitkäaikaisesta sijaishuollosta. Pitkäniemen perhetukikeskuksen työskentelyn keskiössä ovat yksilöllinen ja asiakkaan ikätasonmukainen huolenpito, hoito, kasvatus ja ohjaus.

<p style="text-align: center;"><b>Lyhytaikaisen sijoituksen prosessikaavio</b></p>		
<p>Jatkuvaa arviointia ja työskentelyä tavoitteellisesti</p>		
<p><b>ALOITUS</b></p>	<p><b>TYÖSKENTELEYVAIHE</b></p>	<p><b>JAKSON PÄÄTTÄMINEN</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Yksikköön tullaan sosiaalityöntekijän päätöksellä</li> <li>• Sijoitukseen johtaneet asiat käydään läpi</li> <li>• Taustatietojen kartoitus</li> <li>• Aloitusneuvottelun sopiminen</li> <li>• Ensimmäisen perhetapaamisen sopiminen</li> <li>• Verkostoyhteistyön aloittaminen</li> <li>• Yksikön käytänteiden läpikäynti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kriisitilannetta vakautetaan ja kokonaistilanne arvioidaan</li> <li>• Työskennellään HOKAn mukaisesti</li> <li>• Tehdään verkostoyhteistyötä</li> <li>• Informaation tuottaminen sosiaalityöntekijälle</li> <li>• Työskentelevän tahon arvion laatiminen</li> <li>• Kotijaksojen ja perhetapaamisten sopiminen tarpeen mukaan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa arvioidaan kokonaistilannetta ja HOKAn toteuttamista</li> <li>• Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen jatkotoimenpiteistä kuulemalla yksikön työryhmän näkemystä sekä lasta ja huoltajia</li> <li>• Työskentelevän tahon arvio valmistuu jakson päättyttyä</li> </ul>
<p><b>SUUNTA KOTIIN</b></p>		<p><b>PITKÄAIKAINEN SIIJOITUS</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Tarvittavat tukitoimet kotiutumisen tueksi</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Huostaanoton valmistelut</li> <li>➤ Lausunnon laatiminen sosiaalityöntekijän pyynnöstä</li> <li>➤ Tutustuminen uuteen yksikköön</li> <li>➤ Suunnitelmallinen siirtyminen uuteen sijaishuoltopaikkaan</li> </ul>

## Pirkanmaan hyvinvointialue

Kuntouttavan työn prosessikaavio			
Turvallinen asuin- ja kasvuympäristö			
PERHEOHJAUS			
Ennen tuloa	Aloitusvaihe	Työskentelyvaihe	Lopetusvaihe
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakaspapereihin tutustuminen</li> <li>• Omaohjaajien valinta</li> <li>• Tutustumiskäynnit asuinyksikköön</li> <li>• Koulupaikan kartoittaminen ja koulun kanssa tehtävän yhteistyön käynnistäminen</li> <li>• Lapsen saapuminen asuinyksikköön suunnitelmallisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuinyksikköön asettuminen ja turvallisuuden tunteen vahvistaminen</li> <li>• 3x10D elämäntilannemittari</li> <li>• Asiakassuunnitelman neuvottelu</li> <li>• Hoito- ja kasvatussuunnitelma</li> <li>• Tuki- ja turvallisuussuunnitelma</li> <li>• Terveystarkastus kouluterveydenhuollossa hoitokontaktien verkostointi</li> <li>• Perheohjauksen käynnistäminen</li> <li>• Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman läpikäyminen lapsen kanssa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asiakassuunnitelman sekä hoito- ja kasvatussuunnitelman mukainen kuntouttava työskentely, jolla tähdätään lapsen toimivaan arkeen</li> <li>• Säännölliset hoitotiimit</li> <li>• Jatkuva ajan tasainen dokumentointi</li> <li>• Kuukausikoosteet sosiaalityöntekijälle</li> <li>• Lapsen kokonaisvaltaisen psyykkisen ja fyysisen hyvinvoinnin tukeminen</li> <li>• 3x10D elämäntilannemittarin hyödyntäminen</li> <li>• Harrastustoiminnan ja toiminnallisen arjen mahdollistaminen</li> <li>• Verkostoyhteistyötä</li> <li>• Omaohjaaja työskentely, hyvän suhteen luominen lapseen</li> <li>• Ilotaan yhdessä arjen pienistä hetkistä ja luodaan lapsille turvallista ilmapiiriä kasvaa ja kehittyä</li> <li>• Kotijaksojen suunnittelu ja sopiminen sekä säännöllisyyden luominen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tieto hyvissä ajoin yhteistyön päättymisestä</li> <li>• Lapsen kannustaminen kohti omaa polkua</li> <li>• Erotyöskentely</li> <li>• Jatkotukien kartottaminen</li> <li>• Työskentelevän tahon arvio</li> <li>• Palautteen kerääminen</li> </ul>
<b>SUUNTA KOTIIN</b>		<b>ITSENÄISTYMINEN</b>	
Tarvittavat tukitoimet Kotiutumisen tueksi		Itsenäistymiseen harjoittelu ja siihen tukeminen	

Yksikön toimintaa ohjaa Lastensuojelulaki (417/2007), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Pitkänien toimintaa ohjaavia arvoja ovat arjen turvallisuus, asiakas- ja perhekeskeisyys, vastuullisuus, kunnioittavuus, luottamus sekä voimavarakeskeisyys. Pitkänienessä työntekijöillä on vuorovaikutteinen ja kuntouttava työote. Pitkänien toimintaperiaatteet ovat lapsi- ja perhelähtöinen ajattelutapa, hyvinvointia ja terveyttä edistävä työskentely, asiakasta arvostava ja kunnioittava kohtaaminen sekä aito läsnäolo, turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, lasten ja perheiden yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja ammattitaitoinen henkilöstö.

## **2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen**

### **2.1 Laatiminen ja päivittäminen**

#### **Omavalvontasuunnitelman laatimisen / päivittämisen toteuttaminen**

Pitkänien perhetukikeskuksen omavalvontasuunnitelma laaditaan perhetukikeskuksen esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Johtaja ja vastaavat ohjaajat valmistelevat omavalvontasuunnitelman huomioiden säännöllisissä ohjaajien kokouksissa esiin nousseita asioita, valmistelun jälkeen omavalvontasuunnitelma laitetaan työntekijöille kommentoitavaksi sekä käydään läpi ohjaajien kokouksissa, jolloin työntekijöillä on vielä mahdollisuus tuoda esiin näkemyksiä omavalvontasuunnitelmaan liittyen. Tämän jälkeen esihenkilöt tekevät tarvittavat muutokset työntekijöiden kommenttien pohjalta. Myös asiakkaana olevat lapset ja omaiset voivat osallistua ja vaikuttaa omavalvontasuunnitelmaan antamalla palautetta, jota vastaanotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti jatkuvasti.

Henkilöstön osallistaminen toteutuu myös riskienhallintaohjelmisto Graniten kautta, jota päivitetään säännöllisesti asuinyksiköiden toiminnassa tapahtuvien muutosten mukaan. Lasten viikoittaisissa kokouksissa käsitellään asuinyksiköiden toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita, jotka huomioidaan omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä.

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa

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

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman laatimisessa ja tarkistamisessa on kuultu perhetukikeskukseen sijoitettuja lapsia, ja heillä on ollut mahdollisuus osallistua suunnitelman tekemiseen. Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tarkoituksena on tukea yksikköön sijoitettujen lasten itsemääräämisoikeuden toteutumista sijoituksen aikana. Suunnitelman avulla pyritään vahvistamaan lasten ja aikuisten yhteisymmärrystä perhetukikeskuksen säännöistä ja arjen toimintakäytännöistä. Yhteinen ymmärrys säännöistä ja arjen toimintakäytännöistä rakentaa luottamusta lasten ja aikuisten välille sekä tukee avoimuutta.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman avulla voidaan ehkäistä rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Hyvästä kohtelusta keskustellaan yksilöllisesti jokaisen lapsen kanssa sijoituksen alkaessa sekä sijoituksen aikana. Yhteistä keskustelua hyvästä kohtelusta käydään sijoitettujen lasten kanssa asuinyksiköittäin viikoittain järjestettävissä lasten kokouksissa. Esiin nousseita huomioita koskien hyvää kohtelua, otetaan huomioon arjen päivittäisissä toiminnoissa. Jokaisen asuinyksikön hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on asuinyksikön yhteisissä tiloissa esillä kaikkien nähtävillä sekä Pirkanmaan hyvinvointialueen internet-sivuilla.

### **Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa perhetukikeskuksen johtaja, Riitta Kujansivu ([riitta.kujansivu@pirha.fi](mailto:riitta.kujansivu@pirha.fi) , p.050 3956 304).

## **Omaavontasuunnitelman päivitys**

Yksikön omaavontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön vastuhenkilö. Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaavontannon toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omaavontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään palveluyksikössä vähintään kerran vuodessa.

Pitkänien perhetukikeskuksen omaavontasuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa palvelujohtaja Hanna Harju-Virtanen. Päivitetty suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi ohjaajien kokouksissa ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä päivitettyyn omaavontasuunnitelmaan.

## **2.2 Omaavontasuunnitelman nähtävillä olo ja julkaiseminen**

Omaavontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omaavontannasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Palveluyksiköiden omaavontasuunnitelmat julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla ([Omaavontasuunnitelmat - pirha.fi](http://pirha.fi)).

Pitkänien perhetukikeskuksella omaavontasuunnitelma on asiakkaiden nähtävillä heidän asuinyksikkönsä yleisissä tiloissa.

## **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.

Sijaishuollon tarkoituksena on turvata lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi hänen yksilöllisten tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Lapsen edun ensisijaisuus velvoittaa kaikkia lapsen kanssa työskenteleviä. Lapsen etu on arvioitava yksilökohtaisesti kyseessä olevan lapsen erityistilanteen ja lapsen erityispiirteiden mukaisesti. Arviointiin vaikuttavat esimerkiksi lapsen ikä ja kehitystaso: mitä kehittyneempi lapsi on, sitä enemmän on asetettava painoa hänen omille näkemyksilleen. Lapsen ja hänen läheistensä osallisuus sijaishuoltoa suunniteltaessa ja sen aikana on turvattava. Sijaishuollossa olevan lapsen oikeus osallistua velvoittaa niin sosiaalityöntekijöitä kuin Pitkäniemen perhetukikeskuksen henkilöstöä.

Pitkäniemen perhetukikeskuksessa kerättävä asiakaspalaute sekä lapselta että huoltajilta ja lisäksi lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä, toimii laadun hallinnan työkaluna sekä toiminnan kehittämisen pohjana. Asiakaspalautteet käsitellään työryhmissä ja niiden perusteella toimintaa arvioidaan ja kehitetään. Palautetta voi myös antaa suullisesti tai kirjallisesti koska vain, ja nämä käsitellään työryhmässä ajantasaisesti.

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

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

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

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

Palvelun tarjoamista ohjaavat keskeiset säädökset:

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

Oma- ja valvontasuunnitelman 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.

Pitkäniemen perhetukikeskuksen asiakkaiden laadullisia edellytyksiä ylläpidetään ja mitataan 3X10D elämäntilannemittarin avulla. Elämäntilannemittari pohjaa tieteelliseen tutkimukseen eri ikäisten ihmisten hyvinvoinnin mittaamisesta. Arvioitavana on 10 hyvinvoinnin osa-alueita: itsetunto, terveydentila, resilienssi, ystävyysuhteet, perhe, pärjääminen, talous, asuminen, elämään tyytyväisyys ja vahvuudet. Elämäntilannemittaria täytetään sijoituksen aikana lapsen kanssa, johon voidaan palata tarpeen mukaan sijoituksen edetessä. 3X10D elämäntilannemittarissa vastaaja arvioi oman arjen sujumista eri elämänalueilla numeroarviolla 0–10. Lisäksi hän pohtii, miten tärkeitä hyvinvoinnin osa-alueet ovat nyt ja millaisia tulevaisuuden tavoitteita hän voisi asettaa eri teemoihin. 3X10D auttaa lasta pohtimaan omaa elämäntilannettaan, hyvinvointiaan ja tulevaisuuden toiveitaan. Mittari ei keskity ongelmiin, vaan tähtää lapsen toimintakyvyn tukemiseen. Elämäntilannemittari tarjoaa lasta osallistavan välineen asiakastyöhön, systemaattisen työkalun lapsen kokonaisyhyvinvoinnin kartoittamiseen sekä yhteisen käsityksen lapsen elämäntilanteesta monialaisen verkoston työskentelyyn.

### **3.2 Vastuu palvelujen laadusta**

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

Perhetukikeskuksen johtajalla on kokonaisvastuu yksikön toiminnasta ja hän valvoo, että toiminta on lainmukaista, yksikön käytössä olevia prosesseja sekä toiminnan turvallisuutta.

## Pirkanmaan hyvinvointialue

Johtaja vastaa myös valvontaviranomaisten antaman ohjauksen ja päätösten toteutumisesta yksikössä. Johtaja vastaa yhdessä vastaavien ohjaajien kanssa siitä, että yksikössä on aina riittävä henkilöstö turvallisen ja laadukkaan sijaishuollon toteuttamiseksi. Yksikössä on toimintaohjeistus henkilöstön riittävyyden takaamiseksi mm. sairauspoissaolojen ja erityistilanteiden osalta.

Vastaava ohjaaja toimii perhetukikeskuksen asuinyksikön esihenkilönä ja vastaa asuinyksikkönsä päivittäistoiminnan, asiakastyön, lähiesihenkilötyön, henkilöstön ja talouden johtamisesta. Vastaava ohjaaja toimii asuinyksikön työntekijöiden esihenkilönä.

Vastaavan ohjaajan vastuulla on yksikön arjen toimivuudesta ja lasten yksilöllisestä sijoituksen tavoitteiden mukaisesta hoito- ja kasvatustyöstä vastaaminen. Vastaava ohjaaja on ohjaajien tukena omaohjaajatyössä ja perhetyössä sekä vastaa asuinyksikön työvuorosunnittelusta yhdessä johtajan kanssa. Vastaava ohjaaja käy vuoropuhelua työntekijöiden kanssa yksikön arjen tapahtumista ja seuraa lasten päivittäiskirjauksia. Vastaava ohjaaja toimii perhetukikeskuksen johtajan sijaisena muun muassa johtajan vuosiloman aikana.

Perhetukikeskusten 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 vastaa osaltaan hyvinvointialuetasoisesta palvelujen yhteensovittamisesta, yhdenmukaisuudesta, yhdenvertaisuudesta ja linjarajat ylittävän integraation mahdollistamisesta sekä 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.

Pitkäniemen perhetukikeskuksen asiakkaana olevan lapsen itsemääräämisoikeuden sekä osallistumisen mahdollistamista kunnioitetaan ja ne pyritään ottamaan asiakassuunnitelmaneuvoittelussa, perhetapaamisissa ja päätöksiä tehdessä huomioon niin hyvin kuin ikätasoisesti ja kokonaistilanteen huomioiden on mahdollista. Lapsen ja perheen kanssa sovitaan yhteydenpidosta lapsen ja perheen verkoston kanssa. Lapsen huoneeseen ei mennä koputtamatta. Lapsen itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutuminen varmistetaan siten, että lapselle annetaan mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa sijoituksensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Lapset ja heidän läheisensä kohdataan kunnioittavasti, vuorovaikutuksellisesti ja aidon kiinnostuneesti. Lapsille annetaan mahdollisuus kertoa oma näkemyksensä tilanteestaan, ja lapsia kannustetaan asiakassuunnitelmaneuvoittelussa kertomaan ajatuksiaan ja mielipiteitään. Pitkäniemen hoito- ja kasvatushenkilöstö on perhetukikeskuksessa lapsia varten.

Pitkäniemen perhetukikeskukseen sijoitetun lapsen, tämän huoltajien, mahdollisten hoitokontaktien sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa laaditaan

yhdessä asiakassuunnitelma aloitusneuvottelussa, jonka pohjalta lapselle tehdään SAGA-asiakastietojärjestelmässä hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa avataan konkreettisesti sijoitusta varten työskentelyn tavoitteet ja muut sijoituksen kannalta keskeiset asiat. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti yhdessä lapsen ja hänen huoltajiensa kanssa perhetapaamisten ja muun arjen työskentelyn yhteydessä. Pitkänien perhetukikeskuksen jokaisessa asuinyksikössä pidetään säännöllisesti omaohjaajatiimikokouksia, joissa käydään arvioiden läpi kyseisen tiimin tai omaohjaajien lasten asioita ja heidän hoito- ja kasvatussuunnitelmien toteutumista. Lasten henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Lasten osallisuutta ja vastuullisuutta omissa ja heidän läheisten asioissansa korostetaan työskentelyssä osana kuntouttavaa työtettä. Lasten osallisuus huomioidaan toiminnassa ja päätöksenteossa. Pitkänien perhetukikeskuksessa on säännölliset lasten kokoukset, joissa lapsilla on mahdollisuus ilmaista ajatuksiaan asuinyksikkönsä toimintaan liittyvistä asioista. Lapsilla on reaaliaikaisen palautteenannon mahdollisuus.

Pitkänien perhetukikeskuksessa lapset ja heidän läheisensä kohdataan arvostavasti ja yksilöllisesti heidän tarpeidensa mukaisesti. Pitkänien perhetukikeskuksessa keskeisenä periaatteena on, että rajoitustoimenpiteiden käyttöä pyritään välttämään, mikäli se on asiakkaan edun mukaista ja tilanteen mukaan mahdollista. Tilanteet pyritään hoitamaan ensisijaisesti keskustelemalla sekä lasten että heidän läheistensä kanssa ja kartoittamalla kokonaistilannetta. Perhetukikeskuksen toimintaa ja työskentelyä ohjaava kuntouttavan ja vuorovaikutteisen työtteen periaate ohjaa käsittelemään ja hoitamaan vaikeita asioita sekä tilanteita välttäen rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lapsille ei tarjottaisi heidän tarvitsemiaan huolenpidollisia rajoja. Tilanteen niin vaatiessa, käytetään lastensuojelulain mukaisia rajoittamistoimenpiteitä ja tehdään niistä lain mukaiset päätökset. Rajoittamistoimenpiteiden tarvetta arvioidaan kriittisesti jatkuvasti. Perhetukikeskuksen hoito- ja kasvatushenkilökunnalle on perhetukikeskuksen johtaja tehnyt kirjallisen delegointipäätöksen, jonka mukaan lastensuojelulain mukaisia rajoituspäätöksiä voi tehdä vain hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluvat työntekijät. Rajoituspäätökset ovat eriteltyinä myös delegointipäätöksessä. Johtajan allekirjoittama delegointipäätös on jokaisen työntekijän nähtävillä kussakin asuinyksikössä.

### Lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet

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

Rajoitustoimenpiteistä voi lukea lisää "Hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta", jotka ovat erillisenä osana osana omavalvontasuunnitelmaa. Lapsen kanssa käydään keskustelua ennakoiden ja tehdään tarvittaessa tuki- ja turvallisuussuunnitelma, jossa lapsen kanssa yhdessä pohditaan toimintamalleja akuuteissa tilanteissa kriisitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Lapseen kohdistuneista rajoitustoimenpiteistä ilmoitetaan aina lapsen huoltajien lisäksi myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Rajoitustoimenpiteistä tehdään aina merkintä asiakastietojärjestelmään, jonne kirjataan rajoitustoimenpiteen aikana tapahtuvia toimintoja ja näiden pohjalta arvioidaan rajoitustoimenpiteen vaikuttavuutta. Rajoitustoimenpiteen yhteyteen kirjataan myös asuinyksikön henkilöstön arvio toimenpiteen vaikutuksista.

Lastensuojelulain mukaiset päätökset käydään lasten kanssa läpi ikätasoon sopivalla tavalla ja autetaan, jos lapsi päättää valittaa valituskelpoisesta päätöksestä hallinto-oikeuteen. Apua valituksen tekoon voi saada myös oikeusasiamieheltä. Lasten huonekansioista löytyy yhteystiedot oikeusasiamieheen ja ohjeet siitä, missä asioissa heihin voi olla yhteydessä.

Hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluvat pitävät huolen siitä, että lapsi saa halutessaan riittävät yhteystiedot hänen sijoituksestaan päättäneisiin viranomaisiin. Lapsella on myös mahdollisuus milloin tahansa saada häntä koskevat päätökset itselleen luettavaksi.

Pitkäniemen perhetukikeskuksen toimintaa ohjaavia keskeisiä arvoja ovat asiakas- ja perhekeskeisyys, vastuullisuus sekä kunnioittavuus, joita noudattamalla lapsi tulee kohdatuksi oikein ja inhimillisesti. Jos kuitenkin epäasiallista kohtelua ilmenee, siihen puututaan välittömästi. Tapahtumaa selvitetään yhdessä lapsen ja hänen läheistensä kanssa keskustellen. Tarvittaessa tilanteisiin voi osallistua myös lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä tai jokin muu merkittävä taho. Lapselle kerrotaan mahdollisuudesta keskustella tapahtuneesta perhetukikeskuksen johtajan kanssa tai halutessaan tehdä asiaan liittyvä muistutus, valitus tai kantelu ja annetaan tarvittaessa lapselle niihin liittyvät ohjeet.

### **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, ke ja to klo 9–11, tiistaisin klo 12:30 – 14:30, p. 040 190 9346

Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi-viestit palvelun kautta (Valitse viestit - palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen potilasasiavastaava)

Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleinen neuvonta sähköpostilla [Potilasasiavastaava@pirha.fi](mailto:Potilasasiavastaava@pirha.fi)

### **Sosiaaliasiavastaava:**

Ma, ke ja to klo 9–11, tiistaisin klo 12:30 – 14:30, p. 040 504 5249

Tietoturvallisella viestin välityksellä: suomi.fi-viestit palvelun kautta (Valitse viestit - palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava)

Kirjeitse: Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Yleinen neuvonta sähköpostilla [Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi](mailto:Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi)

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

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

### 3.4 Muistutusten ja kanteluiden käsittely

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

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

Muistutuksen tekeminen ei estä asiakasta tekemästä kantelua valvovalle viranomaiselle.

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

Lisätietoja: [Sosiaali- ja terveyspalvelut - Valvonta ja kantelut - Henkilöasiakas – Lupa- ja valvontavirasto](https://pirha.fi)

Lisätietoja henkilöstölle: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit](https://pirha.fi)

Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. 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. 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.

Pitkäniemen perhetukikeskusta koskeviin muistutuksiin vastaa palvelupäällikkö yhdessä yksikön johtajan kanssa ja kanteluihin vastaa palvelujohtaja Hanna Harju-Virtanen. Myös eri viranomaisten, esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikön ja Aluehallintoviranomaisten pyytämiin selvityksiin vastaavat palvelupäällikkö ja yksikön johtaja yhdessä. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan esihenkilöiden toimesta käsittelyyn Pitkäniemen perhetukikeskuksen työntekijöiden kanssa sekä huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Muistutusten käsittelyn tavoiteaika on neljä viikkoa.

### 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](mailto:oikeusasiamies@eduskunta.fi)

Oikeusasiamiehen internet-sivuilla on lasten ja nuorten sivut-osio: [Lapset ja nuoret | Eduskunnan oikeusasiamies](#)

Kantelun voi tehdä myös epäilystä virheellisestä menettelystä tai laiminlyönnistä. Kantelu tehdään lupa- ja valvontavirastolle. Kantelun voi tehdä sähköisellä lomakkeella aluehallintoviraston nettisivuilla tai jos sähköisen lomakkeen täyttäminen ei onnistu, voi täyttää pdf-lomakkeen lupa- ja valvontaviraston sivuilla ja lähettää sen sähköpostilla.

Kantelun voi tehdä myös eduskunnan oikeusasiamiehelle,  
<https://www.oikeusasiamies.fi/web/lasten-ja-nuorten-sivut>.

Mikäli lapsi ja hänen omaisensa tai läheinen kokee epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai vaaratilanteen Pitkäniemen perhetukikeskuksen henkilöstön toimesta, tilanne käydään läpi asianosaisten kanssa ja tarvittaessa tapahtuma käsitellään esimerkiksi perhetukikeskuksen johtajan, sijaishuollon palvelujohtajan, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän sekä HR-edustajan kanssa. Asioiden käsittelyssä sovitaan myös mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä yksikön johtajalle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

### **3.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen**

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

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

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

Palautetta asuinyksikön työskentelystä voi antaa koko sijoitusprosessin ajan ja toimintaa pyritään kehittämään jatkuvasti ja erityisesti silloin, jos toiminnassa ilmenee puutteita tai epäkohtia. Palautetta kerätään säännöllisesti myös sijoituksen aikana ja päättyessä, jolloin palautetta kerätään sekä lapsilta että huoltajilta ja lapsen asioista vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Lapsilla ja heidän huoltajillansa on käytössä oma sähköinen kysely,

johon pääsee QR-koodin kautta vastaamaan. Sosiaalityöntekijöille lähetetään sähköpostilla pyyntö vastata palautekyselyyn, sähköpostin mukana on linkki kyselyyn.

Kyselyissä selvitetään lapsen ja huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden kokemusta Pitkänien perhetukikeskuksen toiminnasta ja työskentelystä. Lomakkeessa on muutama kysymys sekä mahdollisuus avoimelle palautteelle. Palautetta on mahdollisuus antaa myös paperisella lomakkeella.

Pitkänien henkilöstö pääsee reaaliaikaisesti lukemaan palautteet sekä palautteita käsitellään säännöllisesti asuinyksiköiden ohjaajien kokouksissa yhdessä esihenkilön kanssa. Palautteiden pohjalta toimintaa arvioidaan ja kehitetään sekä toiminnan laatua ja vaikuttavuutta suunnataan lasten ja heidän läheisten tarpeitansa vastaaviksi.

### **3.6 Henkilöstö**

Pirkanmaan hyvinvointialueella laaditaan vuosittain osana strategista suunnittelua laadullinen ja määrällinen henkilöstösuunnitelma. Hyvinvointialueella ei ole käytössä vakanssijärjestelmää, jolloin yksikön esihenkilö voi suunnitella, siirtää ja rekrytoida yksikön muuttuviin tarpeisiin parhaiten soveltuvaa henkilöstöä.

Pitkänien perhetukikeskuksen henkilöstö koostuu 33 työntekijästä.

Perhetukikeskuksella on yksi johtaja ja jokaisella asuinyksiköllä oma vastaava ohjaaja. Yksikön johtaja ja vastaavat ohjaajat ovat kaikki korkeakoulutettuja. Heidän lisäksi henkilöstö koostuu sairaanhoitajista, lähihoitajista, sosionomeista ja lastenhoitajasta siten, että päivystysasuinyksikön henkilöstössä on kaksi sairaanhoitajaa ja neljä korkeakoulutaustaista ohjaajaa sekä kolme ohjaaja. Sekä vaativan tason asuinyksikön henkilöstössä että erityistason henkilöstössä on kaksi sairaanhoitajaa ja kuusi korkeakoulutaustaista ohjaajaa sekä kaksi ohjaajaa.

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 tietosuoja ja tietoturvan peruskoulutus, sosiaalihuollon kirjaaminen, sosiaalihuollon

asiakastietovarannon toimintatavat -koulutus, vaaratapahtuman ja epäkohdan ilmoittaminen -verkkokurssi, MAPA-koulutus, elvytys- ja ensiapuosaaminen, sekä lääkehoidonosaamisen verkkokoulutus (LOVe) ja alkusammutuskoulutus.

Esihenkilöt vastaavat henkilöstön riittävästä, asianmukaisesta ja ajantasaisesta ammattitaidosta. Henkilöstöä koulutetaan koulutustarpeiden mukaisesti, työntekijät voivat esittää koulutustoiveita esihenkilöille esimerkiksi kehityskeskusteluissa. Lisäksi esihenkilöt tiedottavat tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää yksikön johtaja, huomioiden koko yksikön osaamistarpeet sekä koulutuksiin varattu budjetti.

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

Pitkäniemen perhetukikeskuksessa harjoittelua suorittaville sosiaali- ja terveystieteen opiskelijoille nimetään aina kaksi harjoittelun ohjaajaa, joista vähintään toinen on saman ammattikunnan edustaja. Opiskelijat työskentelevät pääsääntöisesti harjoitteluohjaajan työvuorojen mukaisesti ja ovat oikeutettuja saamaan opiskeluohjausta. Opiskelijat eivät työskentele missään tilanteissa yksin, eivätkä osallistu lääkehoidon toteutukseen.

Sosiaali- ja terveystieteen opiskelijat voivat toimia määräaikaisina sijaisina, sillä edellytyksellä, että heillä on aiempi sosiaali- tai terveystieteen perustutkinto. Ilman perustutkintoa sosiaali- ja terveystieteen opiskelija voi toimia lyhytaikaisena sijaisena, mutta työsuhteen aikana hänen työvuoronsa tulee suunnitella siten, ettei hän missään kohtaa työskentele yksin, eikä hän osallistu lääkehoitoon.

### **Ammattioikeuden tarkistaminen**

Työ-, pätevyys- ja tutkintotodistukset toimitetaan työnantajalle, esihenkilölle, pätevyys- ja tutkintotodistukset, joiden perustella hänet on valittu tehtävään tai virkaan. Lähiesihenkilö varmistaa todistusten oikeellisuuden sekä työntekijän pätevyyden työhön ja tarvittaessa tarkistaa työntekijän oikeudet JulkiTerhikistä / JulkiSuosikista.

Riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointien yhteydessä. Työntekijän soveltuvuutta haussa olevaan tehtävään arvioidaan työhaastattelussa. Uusien työntekijöiden rekrytoinnissa noudatetaan Pirkanmaan hyvinvointialueen rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lastensuojeluyksikön toimintaa määritteleviä lakeja, esimerkiksi henkilöstörakenteen ja koulutusvaatimusten osalta.

### **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](#)

Pitkänien perhetukikeskuksessa rikostaustaote pyydetään aina, kun työntekijä valitaan vakituisen tehtävään tai palkataan sijaiseksi.

### **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](#)

Pitkänien perhetukikeskukseen on tulossa 6/2026 Intro-perehdytysjärjestelmä, missä on jokaisen työntekijän perehdytysuunnitelma. Uudet työntekijät sekä opiskelijat perehdytetään Pitkänien perhetukikeskuksessa yksikön perehdyttämissuunnitelman mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asiat vastaava ohjaaja tai johtaja perehdyttävät ja minkä asioiden perehdyttämiseen osallistuu koko henkilöstö. Henkilöstöstä voidaan myös nimetä työntekijä erikseen, esimerkiksi turvallisuusasioiden perehdyttämisestä vastaa

Pitkänien perhetukikeskuksessa nimetyt turvallisuusyhdyskilit.

Omavalvontasuunnitelman läpikäynnistä henkilöstönsä kanssa vastaa vastaavat ohjaajat.

### **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.

Perhetukikeskuksen johtajan ja vastaavien ohjaajien tehtävänä on varmistaa, että työvuoroissa on riittävästi henkilöstöä, sillä se osaltaan varmistaa myös asiakasturvallisuuden toteutumisen. Arkeen liittyviä henkilöstötarpeita tarkastellaan jatkuvasti ja henkilöstöltä edellytetään koko yksikön toiminnan osalta tarvittavaa joustavuutta nopeastikin muuttuvissa tilanteissa. Sijaisia käytetään vakituisen henkilökunnan loma-aikoina, vanhempainvapailla, äkillisissä sairauspoissaoloissa sekä tilanteissa, joissa asiakkaiden riittävän hyvä hoito ja turvallisuus sekä työturvallisuus sitä edellyttävät. Päivittäisen työn hyvällä organisoinnilla varmistetaan se, että työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakastyöhön. Perhetukikeskuksen henkilöstölle järjestetään säännöllisesti ryhmätyönohjausta, joka lisää henkilöstön voimavaroja.

Pitkänien perhetukikeskuksessa sijaistarpeiden hankinnasta vastaa pääsääntöisesti kyseisen asuinyksikön vastaava ohjaaja tai perhetukikeskuksen johtaja. Esihenkilöiden työajan ulkopuolella sijaisten hankinta on delegoitu henkilöstölle, johon on olemassa erillinen ohjeistus, kuinka ja mistä sijaisia hankitaan. Mikäli sijaista ei saada hankittua olemassa olevan ohjeistuksen mukaisesti, tekee palvelujohtaja tarvittaessa virkamääräyksen perhetukikeskuksen viranhaltijalle.

Pitkänien perhetukikeskuksessa sijaisena voi toimia valmistuneiden sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten lisäksi myös sosiaali- tai terveydenhuoltoalaa vielä opiskeleva henkilö tai riittävän työkokemuksen alalta omaava henkilö, jolla on jokin muu työtä tukeva koulutus. Kaikki sijaiset haastatellaan ennen työhönottoa. Myös sijaisten kelpoisuudet

tarkistetaan alkuperäisistä todistuksista sekä Valviran JulkiSuosikki ja JulkiTerhikki-rekistereistä. Sijaisilta ja opiskelijoilta pyydetään aina voimassa oleva rikostaustaote.

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

### **3.8 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinaointi**

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](#)

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

Pitkäniemen perhetukikeskuksessa huolehditaan sijoitettujen lasten terveydenhuollon palvelujen hoitokontaktien jatkumisesta kunkin lapsen yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Pitkäniemen perhetukikeskukseen sijoitetun lapsen terveydentila pyritään selvittämään

## Pirkanmaan hyvinvointialue

mahdollisimman kattavasti ja lapsille järjestetään terveystarkastus mahdollisimman pian sijoituksen alettua.

Lasten terveystarkastukset toteutetaan alla olevan ohjeen mukaisesti:

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

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

Suun terveydenhuollosta perhetukikeskuksen työntekijät huolehtivat jokaisen lapsen kohdalla samalla tavalla kuin henkilökohtaisen hygienian huolehtimisesta. Lapsia muistutetaan ja kannustetaan hampaiden pesusta aamuin illoin. Ruokajuomana Pitkänien perhetukikeskuksessa on maito tai vesi. Janojuomana suositellaan vain vettä, sillä mehujä, limppareita tai energia juomia ei suositella juotavan janoon. Pitkänien perhetukikeskuksessa kannustetaan ja ohjataan lapsia säännölliseen ateriaritmiin, joka edesauttaa suun terveyttä. Aterioiden jälkeen lapsille on tarjolla xylitol-pastilleja. Lasten kanssa käydään myös tarvittaessa keskustelua nikotiiniuotteista ja niiden vaikutuksesta suun terveyteen. Tarvittaessa lapsi ohjataan suun terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle.

### 3.9 Toimitilat, välineet ja lääkinälliset laitteet

#### Toimitilat ja välineet

Pitkäniemen perhetukikeskus toimii Pitkäniemen alueella vanhassa sairaalarakennuksessa. Rakennus on iäkäs ja parannuksia, sekä korjaavia toimenpiteitä on lähivuosina tehty ja ennen Pitkäniemen perhetukikeskuksen toiminnan aloittamista tiloissa, 5/2024, on tehty remontti, jotta tilat vastaisivat lastensuojelun sijaishuollon tarpeita. Vuoden 2025 aikana remontoitiin myös rakennuksen ensimmäinen kerros yksikön laajentamisen vuoksi, jotta myös ensimmäisen kerroksen tilat vastaisivat toiminnan tarpeita. Ennen tilojen käyttöönottoa tiloissa suoritettiin palotarkastus ja Aluehallintovirastolta sekä sisäisestä valvonnasta käytiin katsomassa tiloja. Tiloissa on pyritty kodinomaisuuteen siltä osin kuin se on ollut mahdollista. Kodinomaisuudessa otetaan huomioon tilojen toimivuus ja asiakkaiden toiveita, siltä osin kuin on mahdollista.

Kiinteistö on Pirkanmaan hyvinvointialueen oma ja sen kunnossapidosta huolehtii hyvinvointialue itse. Ilmoitukset kiinteistön huoltoon liittyvistä asioista menee Paketti-järjestelmän kautta, josta huoltoon liittyvät asiat siirtyvät palvelupyynnönä Pitkäniemen kiinteistön ylläpidosta vastaavalle henkilölle.

Pitkäniemen perhetukikeskuksessa on automaattinen paloilmoitinlaitteisto, joka testataan säännöllisesti kiinteistön ylläpidosta vastaavien henkilöiden toimesta. Perhetukikeskuksen hoito- ja kasvatushenkilökunnalla on käytössä turvahälyttimet, joiden toimivuus testataan viikoittain. Yksikössä on laadittu paloviranomaisten edellyttämä ja hyväksymä turvallisuusselvitys ja pelastussuunnitelma liitteineen. Sisäinen palotarkastus tehdään kahden vuoden välein yksikössä. Sisäisen palotarkastuksen järjestää yksikön johtaja. Sisäisen palotarkastusten tavoitteena on, että perhetukikeskuksessa omaehtoisesti valvotaan keskeisten palo- ja pelastusturvallisuusjärjestelyjen nykytilaa ja toimivuutta sekä korjataan niissä mahdollisesti havaittuja puutteita. Tarkastuksella varmistetaan, että palo- ja pelastusturvallisuuteen liittyvät suunnitelmat ja ohjeet ovat ajan tasalla ja tarvittavien henkilöiden saatavissa ja nähtävissä. Ohjeet ovat myös lasten nähtävillä.

Jokaisella lapsella on oma valmiiksi sisustettu huone. Lapsen omalla huoneella turvataan yksityisyydensuoja, huone ei ole muiden käytettävissä lapsen sijoituksen aikana. Asiakashuoneita on yhteensä 20, päivystysasuinyksikön (2.krs) yksi huoneista on

tarkoitettu mahdollisille virka-apu lapsille. Päivystystoiminnan ja mahdollisesti lyhyenkin sijoitusajan puitteissa lapset eivät tee merkittäviä muutoksia käytössään oleviin huoneisiin. Lapsi voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan omaan huoneeseensa, joilla voidaan lisätä kodinomaisuutta. Pitkäaikaisten asuinyksiköiden lapsilla on enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa oman huoneensa ulkoasuun, sen lisäksi, että myös he voivat tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan huoneeseensa. Lasten perheenjäsenet voivat vierailta perhetukikeskuksella. Vierailuista sovitaan etukäteen asuinyksikön työntekijöiden kanssa. Pitkäniemen perhetukikeskuksessa ei ole mahdollista järjestää ulkopolisten yöpymistä.

Jokaisessa asuinyksiköissä keittiö sekä olohuone, jotka ovat kaikkien lasten käytössä. Ruokailut tapahtuvat pääsääntöisesti asuinyksiköiden keittiöissä, arkisin on mahdollisuus syödä lounas perhetukikeskuksen ruokalassa. Ruokala on yksikön valmistuskeittiön yhteydessä. Valmistuskeittiö valmistaa perhetukikeskuksen ruuat pääsääntöisesti. Asuinyksiköissä on myös mahdollista valmistaa yhdessä lasten kanssa ruokaa. Aamu- ja iltapalat tehdään asuinyksiköissä itse. Lasten käytössä olevassa keittiössä leikkuu- tai kuorimaveitset, jotka voidaan luokitella teräaseiksi, säilytetään lukollisissa laatikoissa, joita lapset eivät itse saa auki turvallisuuteen perustuen.

Lasten käytössä on useampi WC-tila ja suihkutila kussakin asuinyksikössä. Saunaa on mahdollista lämmitellä sovitusti, niissä asuinyksiköissä, joissa on sauna. Piha-alue on siisti ja siellä on mahdollisuus liikuntaan ja ulkopeleihin. Asuinyksiköissä on lasten yhteiseen oleskeluun tarkoitettuja oleskelutiloja useampi, joista löytyy lapsille mm. pelikonsoli, lautapelejä ja askartelutarvikkeita. Yksiköstä löytyy myös pingispöytä ja – mailat sekä pöytäfutis.

Pitkäniemen perhetukikeskuksessa on käytössä paikantava hälytysjärjestelmä, a71 henkilöhälytin, jolla voi kutsua lisäapua. Hälytys menee kaikille yksikön työntekijöille ja aluevartijalle. Toisena hälyttimenä toimii Twig, jota käytetään pääsääntöisesti vain yöaikaan ja siitä hälytys lähtee pelkästään piirivartijalle. Henkilöturvahälyttämiä testataan joka viikko keskiviikkoisin. Testaamisesta vastaa perhetukikeskuksen henkilöstö ja testaamisen toteutumisesta vastaavat yksikön esihenkilöt. Hälytysjärjestelmän toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomo.

Turvallisuussyistä kiinteistön kaikki ulko-ovet ja porraskäytävän väliovet ovat ulkopuolelta lukittuina. Työntekijät kulkevat kulkutunnisteella sähköovista. Yksikössä on käytössä valvontakamerat, jotka valvovat sisäänkäyntejä ja eristystiloja. Perusteluina kameroiden käytölle ovat yleiset turvallisuuteen liittyvät syyt ja yksikön työn luonne.

Valvontakameroiden avulla valvotaan pääsyä sisätiloihin sekä asiatonta liikkumista rakennuksen ulkopuolella. Kameravalvonta ei koske asiakkaiden käytössä olevia tiloja, kuten heidän huoneitaan, olohuoneita, keittiöitä tai saniteettitiloja. Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomo vastaa Pitkäniemen perhetukikeskuksen kameravalvonnasta.

### **Lääkinnälliset laitteet**

Pitkäniemen perhetukikeskuksessa on käytössä seuraavia terveydenhuollon laitteita: laastareita, verenpainemittareita, alkometri, korvalämpömittareita ja verensokerimittari. Näiden lisäksi löytyy erilaisia haavanhoitovälineitä kuten haava- ja sidetaitoksia sekä puhdistus- ja desinfiointiainetta. Lisäksi käytössä on pikahuumeseuloja. Terveydenhuollon laitteiden toimivuus tarkistetaan perhetukikeskuksen sairaanhoitajien toimesta vuosittain ja niiden huollosta sekä kalibroinnista vastaa Istekki. Uusien laitteiden ja tarvikkeiden hankinta tapahtuu pääsääntöisesti Tuomi Logistiikan kautta.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkintätekniikka](#)

### **Säteilyn käytön turvallisuus**

Ei kosketa 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.

Pitkänien perhetukikeskuksessa on otettu käyttöön 2/2026 SAGA-asiakastietojärjestelmä. Työsuhteen alussa työntekijät käyvät koulutuksen liittyen sosiaalihuollon kirjaamiseen ja työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa asiakastietojärjestelmään. Työntekijöiden käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmään on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus SAGA-asiakastietojärjestelmään, pääsääntöisesti kirjautuminen tapahtuu työntekijän henkilökohtaisella ammattikortilla.

### **Tietosuoja ja tietoturva**

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

Pitkänien perhetukikeskuksessa uudet työntekijät käyvät nämä osiot läpi heti perehdytysvaiheen alussa. Pitkäaikaisten työntekijöiden osalta esihenkilö huolehtii, että jokainen päivittää pakollisen peruskoulutuksen säännöllisesti hyvinvointialueen ohjeen mukaisesti.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus huolehtia henkilökohtaisessa toiminnassa tietoturvan toteutumisesta. Tietoturvan kokonaisuudesta vastaa perhetukikeskuksen johtaja, joka on samalla asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja.

### **Tietoturvasuunnitelma**

Hyvinvointialue on sosiaali- ja terveystietojärjestelmien järjestäjänä laatinut tietosuojaa, tietoturvaa ja tietojärjestelmien turvallista käyttöä koskevan tietoturvasuunnitelman. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja, mutta sen voi pyytää luettavaksi tietosuojavastaavalta tai tietoturvavastaavalta. Suunnitelmaa täydennetään ja päivitetään

tarpeen mukaan vastaamaan lainsäädäntöä ja Pirkanmaan hyvinvointialueen prosesseja. Tietoturvasuunnitelma on laadittu 28.3.2023, ja sitä on päivitetty viimeksi 11.10.2024.

tietosuojavastaava Katja Rajala  
tietoturvavastaava Henry Davidsson

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

Tietoturvaan liittyvät tietoturvapoikkeamat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmä kautta.

### **3.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja**

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

Lisätietoja: [Tietosuoja - pirha.fi](#)

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

Työntekijän perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset sekä se, mistä ohjeet löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Pitkänien perhetukikeskuksessa on käytössä asiakastietojärjestelmä SAGA, josta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvä sisältö ja tekniset ohjeet. Perehdytys ja valvonta ovat Pitkänien perhetukikeskuksen esihenkilöiden vastuulla.

Pitkänien perhetukikeskuksessa on käytössä sekä tiimityön malli että omaohjaajuus, jonka yhtenä tarkoituksena on se, että työntekijällä on työvuorossa ollessaan omaan tiimiin kuuluvat asuinyksikön lapset tai omaohjattava vastuullaan. Työntekijän tehtävänä on vuoronsa aikana kirjata ajantasaiset tiedot niistä lapsista, joiden tiimin ohjaajana tai

omaohjaajana hän toimii. Kirjaamisen tulee olla ajantasaista ja oikea-aikaista. Kirjaukset tulee aina lukita ennen työvuoron päättymistä.

Lähiesihenkilö vastaa kirjaamiseen liittyvästä perehdytyksestä ja mahdollisesta lisäkoulutuksen tarpeen tiedottamisesta yksikön johtajalle, joka vastaa täydennyskoulutuksen järjestämisestä/ työntekijän koulutukseen ohjaamisesta.

Pitkänien perhetukikeskuksen vastaavat ohjaajat valvovat tietosuojaan liittyvää toimintaa. Asiakastietojärjestelmän lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa yksikön johtajan toimesta.

Mahdolliset tietoturvatapahtumat ilmoitetaan HaiPro-järjestelmän kautta. Tapahtumat käsitellään Pirhan ohjeiden mukaisesti.

[Henkilötietojen tietoturvaloukkaus - pirha.fi](https://www.pirha.fi/henkilotietojen-tietoturvaloukkaus)

### **3.12 Lääkehoitosuunnitelma**

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa, joka pohjautuu sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaaseen, kuvataan yhteiset linjaukset lääkehoidon toteuttamisen käytäntöihin sekä palvelulinjoilla toteutettavan lääkehoidon erityispiirteet. Palvelulinjojen lääkehoitosuunnitelmissa kuvataan palvelulinjan toimi- ja vastuualueilla toteutettava lääkehoito ja yhtenäiset toimintakäytännöt lääkitysturvallisuuden varmistamiseksi. Jokaisessa lääkehoitoa toteuttavassa yksikössä tulee lisäksi olla oma tarkentava, yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

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

Lisätietoja henkilöstölle: [Lääkitysturvallisuus](#)

Pitkaniemen perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa vastuu ylilääkäri. Pitkaniemen perhetukikeskuksen esihenkilöt yhdessä lääkehoidosta vastaavien sairaanhoitajien kanssa pitävät huolta yksikön lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Asuinyksiköiden sairaanhoitajat ja vastaava ohjaajat varmistavat, että vakituinen henkilöstö ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan sekä siinä tapahtuviin muutoksiin. Kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta on yksikön johtajalla.

Pitkaniemen perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään parhaillaan ja päivitys on valmis 4/2026, jonka vastuu ylilääkäri Tuire Sannisto allekirjoittaa.

### **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://www.pirha.fi/infektioiden-torjunta-ja-hoito)

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

Pitkaniemen perhetukikeskuksen johtaja vastaa hoitoon liittyvien infektioiden sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymisen ja mikrobilääkeresistenssin seurannasta ja torjunnasta. Johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Samalla hänen on sovitettava yksikkönsä toiminta yhteen alueellisten ja valtakunnallisten torjuntaohjelmien kanssa.

Lisäksi toimintayksikön on tartuntatautilain 36§:n perusteella ilmoitettava Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle ja alueelle tiedot sellaisesta harvinaisesta ja vakavasta epidemiasta ja epidemiaepäilystä, jonka on aiheuttanut hoitoon liittyvä infektio tai mikrobilääkkeille erityisen vastustuskykyisten mikrobi.

Yksikössä huomioidaan päivittäinen käsihygienia THL:n käsihygieniasuosituksen mukaisesti henkilöstön sekä lasten keskuudessa. Infektioiden torjuntakeinot huomioidaan toiminnassa erityisesti kausittaisten infektioiden yhteydessä, esimerkiksi tarvittaessa lasten ja henkilöstön tartuntatautiin suojautumiskeinoilla. Erityis- ja poikkeustilanteissa konsultoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen hygieni- ja tartuntataudeista vastaavaa sairaanhoitajaa ja muutetaan toimintaa ohjeistusten mukaisesti.

## **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**

Pitkänien perhetukikeskuksen riskienhallinnasta vastaa yksikön johtaja. Yksikössä turvallisuus pyritään varmistamaan perehdytyksellä, tiimityöllä sekä varaamalla riittävästi aikaa työn suunnittelulle ja kuormittavien työtilanteiden käsittelylle. Tilanteita ennakoidaan ja tehdään tilannekohtaisia turvasuunnitelmia. Pitkänien perhetukikeskuksessa on käytössä paikantava lisäapu- / hätäkutsujärjestelmä.

#### **Riskien tunnistaminen ja arvioiminen**

Pitkänien perhetukikeskuksessa on turvallisuusriskien arvioimiseksi käytössä sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan yksikössä toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Granitea päivitetään aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Yksikössä tapahtuvat vaara- ja haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään, jotka käydään esihenkilöiden toimesta läpi säännöllisesti kerran kuukaudessa yhdessä yksikön

johtajan kanssa. HaiPro-ilmoitukset käydään myös henkilöstön kanssa läpi säännöllisesti kunkin asuinyksikön ohjaajien kokouksissa vastaavien ohjaajien toimesta.

Asiakasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä ovat tietosuojaan liittyvät riskit, resurssivaje, puutteellinen tiedonkulku, luvatta yksiköstä poistuneet lapset, epäasiallinen kohtelu, toimitilojen puutteet, päihtyneet ja väkivaltaiset lapset ja lääkehoitoon liittyvät poikkeamat. Lasten kanssa tehdään heti sijoituksen alussa tuki- ja turvallisuussuunnitelma, jonka avulla pyritään ennaltaehkäisemään uhka- ja vaaratilanteita asiakastyössä. Tuki- ja turvallisuussuunnitelma laaditaan yhdessä lapsen kanssa, jolloin saadaan tietoon, kuinka lapsi haluaa/toivoo, että uhka- ja vaaratilanteissa hänen kanssaan toimitaan ja kuinka asia käsitellään tilanteen jälkeen hänen kanssaan. Asiakasturvallisuuteen liittyviä tekijöitä seurataan ja arvioidaan arjen työskentelyssä päivittäin ja puututaan mahdollisiin epäkohtiin välittömästi. Näistä keskustellaan säännöllisesti järjestettävissä ohjaajien ja lasten kokouksissa ja tarvittaessa tehdään muutoksia toimintaan siten, ettei vastaavanlaista pääsisi enää tapahtumaan. Vaaratapahtumat käsitellään aina lasten ja heidän läheistensä kanssa. Todetut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi.

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](#)

Pitkänien perhetukikeskuksessa on käytössä HaiPro- järjestelmä, asiakasturvallisuuden edistämiseksi lääkehoidon poikkeamien sekä asiakkaiden kokeman väkivallan/vaaratapahtumien osalta, johon työntekijä ilmoittaa asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät vaaratapahtumat, epäkohdat tai epäkohdan uhat sekä toimintaympäristöön, tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät havainnot ja tapahtumat.

Asuinyksiköiden esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää avukseen, esimerkiksi vaaratapahtumien selvittämisessä, Pirkanmaan Hyvinvointialueen monivalvomon turvallisuusasiantuntijoita tarvittaessa, mutta yksikön johtaja päättää tarvittavista toimenpiteistä.

Esihenkilöt käsittelevät tapahtumia säännöllisesti ohjaajien kokouksissa, yhdessä henkilöstön kanssa. Esille nousseiden tapahtumien pohjalta mietitään, kuinka asiat voidaan korjata, ja näin estää tilanteiden uusiutuminen. Tarvittaessa ilmoituksia käsitellään reaaliajassa, riippuen ilmoituksen vakavuudesta ja toistuvuudesta.

Pitkänien perhetukikeskuksen vakituinen henkilöstö sekä pitkäaikaiset sijaiset koulutetaan MAPA turvalliset toimintamallit-koulutuksella haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisyyn ja hallintaan. MAPA-koulutus kehittää tietoja ja taitoja, joita vaaditaan haasteellisesti, aggressiivisesti tai väkivaltaisesti käyttäytyvien henkilöiden kohtaamiseen turvallisesti kaikille osapuolille.

Koulutuksen avulla henkilöstö tunnistaa kriisitilanteen eri tasot ja oppii vastaamaan siihen kriisitason vaatimalla tavalla. Koulutus huomioi mahdollisen lapsen traumataustan vaikutuksen käyttäytymiseen sekä oman käyttäytymisen vaikutuksen toisen henkilön käytökseen. Koulutuksessa perehdytään sanattomaan-, sanalliseen- ja äänenkäytön vuorovaikutustaitoihin.

MAPA-koulutuksen kiinnipidon menetelmä on viimeinen vaihtoehto, jossa koulutetaan vähiten rajoittavaan, mahdollisimman vähänaikaa kestäväan ja oikeasuhtaiseen fyysiseen rajoittamiseen. MAPA-koulutukseen sisältyy yksilöllinen tuki- ja turvasuunnitelma lapsille, joilla esiintyy riskikäyttäytymistä.

Asuinyksikössä tapahtuneesta väkivaltilanteesta esihenkilöt huolehtivat käytännön järjestelyistä ja työntekijät huolehtivat tapahtuman käsittelystä asiakkaiden ja heidän verkostonsa kanssa. Jos esihenkilöt eivät ole paikalla, työvuorossa olevat ohjaajat huolehtivat tilanteen tiedottamisesta esihenkilöille. Tapahtumista informoidaan aina viipymättä asiakkaan läheisiä ja asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää puhelimitse. Yksikön johtaja ja asuinyksikön vastaava ohjaaja huolehtivat ja arvioivat, että tapahtuman purku järjestetään siten kuin asianomainen henkilö tarvitsee ja toivoo.

Pitkänien perhetukikeskuksen työntekijöiden kanssa käydään säännöllisesti keskustelua heidän ilmoitusvelvollisuudestaan, jos he tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden, jota ei voida omavalvonnallisoin keinoin korjata. Näin ollen heidän on viipymättä ilmoitettava siitä yksikön johtajalle tai palvelunjärjestäjälle. Pirkanmaan hyvinvointialueelle osoitetut ilmoitukset tulee osoittaa osoitteeseen [kirjaamo@pirha.fi](mailto:kirjaamo@pirha.fi) ja tämän lisäksi Pirhan omaan valvontayksikköön, [valvonta.lapsiperheet@pirha.fi](mailto:valvonta.lapsiperheet@pirha.fi). Yksikön perehdytysohjelmasta löytyy myös ohjeistus ilmoitusvelvollisuudesta.

## **4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen**

### **Riskienhallinnan seuranta**

Riskienhallintaa seurataan ja arvioidaan riskienhallintajärjestelmä Graniten ja haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten (HaiPro) perusteella. Syntyneitä riski- ja vaaratilanteita käydään läpi esihenkilöiden kesken sekä työryhmissä, tarvittaessa käytetään työterveyshuollon palveluita tilanteiden purkamiseen.

Pitkäniemen perhetukikeskuksen toiminnassa olevien riskien arviointia tehdään päivittäin ja mm. asiakastyössä mahdollisesti syntyvät riskitilanteet pyritään minimoimaan hyvällä ennakkoinnilla ja siihen liittyvällä varautumisella (esim. lisäresurssin ja vartijan käyttö). Todetut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi.

### **Riskienhallinnan raportointi**

Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan Pitkäniemen perhetukikeskuksen toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Granitea päivitetään aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa.

### **Osaamisen varmistaminen**

Kaikki yksikön työntekijät käyvät Mapa-koulutuksen, joka kouluttaa myös riskienhallintaan. Esihenkilöillä on vastuu henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä ja ohjata täydennys- ja/tai lisäkoulutukseen huomatessaan koulutuskohtaisten määräaikojen täyttymisen. Esihenkilöt seuraavat henkilöstön työtehtävien edellyttämää osaamista ja ohjaavat tarvittaessa osaamisen päivittämiseen. Henkilöstöä perehdytetään heti työsuhteen alussa yksikön riskienhallintaan, arvioimiseen sekä haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen.

## **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 laatueroituksen korjaamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sopimus vartijapalvelu Securitas Oy:n kanssa. Vartijoita käytetään ennakoivasti tarvittaessa sekä hälytetään akuuteissa tilanteissa paikalle hälytysnappia käyttäen. Kaikista poikkeamista palvelun saatavuudessa ilmoitetaan hyvinvointialueen monivalvomoon.

### **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)

Pirkanmaan hyvinvointialueen valmiussuunnitelma on valmistunut joulukuussa 2022. Se kuvaa yleisellä tasolla hyvinvointialueen resursseja ja varautumisen menettelyitä. Valmiussuunnitelma tarkistetaan ja tuodaan aluehallituksen käsiteltäväksi kerran valtuustokaudessa ja aina, kun turvallisuusympäristössä tapahtuu olennaisia muutoksia. Valmiussuunnitelman yleisen osan päivittämisen koordinaatiosta vastaa konsernipalvelut. Valmiussuunnitelman yleinen osa on julkinen ja se julkaistaan hyvinvointialueen ulkoisilla sivuilla.

Pitkänien perhetukikeskuksen valmiuden ja jatkuvuuden hallinnasta vastaa ensisijaisesti yksikön johtaja. Häiriö- ja poikkeustilanteisiin pyritään varautumaan mahdollisimman laaja-alaisesti. Pirkanmaan hyvinvointialueella on yleiset ohjeet näihin tilanteisiin. Yksikön turvallisuuskansiossa on kuvattuna valmiuteen ja jatkuvuuden hallintaan liittyviä

ohjeistuksia, mm. kriisitilanteisiin, hybridivaikuttamiseen ja tietosuoja sekä tietoturvallisuuteen liittyen. Yksikössä on varauduttu myös sähkön ja veden jakelun katkoksiin.

Näiden toimien lisäksi Monivalvomo palvelee koko Pirkanmaan hyvinvointialueen laajuisesti ja omien toimintaohjeidensa mukaisesti kaikenlaisissa häiriö- ja kriisitilanteissa.

## **5 Omavalvonnan toimeenpano ja toteutumisen seuranta**

### **5.1 Toimeenpano**

Jokainen Pitkäniemen perhetukikeskuksen työntekijä on velvollinen perehtymään työsuhteen alussa omavalvontasuunnitelmaan ja sitoutuu työskentelemään yksikön toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti. Perhetukikeskuksen esihenkilöt huolehtivat, että jokainen työntekijä on tietoinen tästä velvollisuudesta. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen kuuluu työntekijän perehdyttämissuunnitelmaan. Mikäli työntekijän toiminnassa havaitaan puutteita, käydään siitä työntekijän kanssa keskustelua henkilökohtaisesti esihenkilön toimesta ja mietitään yhdessä myötävaikuttavia tekijöitä ja tarvittavia korjaavia toimenpiteitä.

Vuosittaisissa kehityskeskusteluissa työntekijän kanssa käydään läpi hänen toimintaansa suhteessa työhön ja mahdollisia lisäkoulutustavoitteita ammattitaidon kehittämiseksi ja ylläpitämiseksi.

Mikäli omavalvontasuunnitelmassa havaitaan puutteita tai virheitä, asiasta raportoidaan perhetukikeskuksen johtajalle, joka vastaa omavalvontasuunnitelman päivittämisestä. Mikäli johtaja ei ryhdy toimenpiteisiin omavalvontasuunnitelman päivittämiseksi, asiasta tulee ilmoittaa palvelupäällikölle.

### **5.2 Toteutumisen seuranta ja raportointi**

#### **Omavalvonnan toteutumisen seuranta**

Palvelualueen / yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

### **Omavalvonnan raportointi**

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

## 6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

**Omavalvontasuunnitelma päivitetty** (paikka ja päiväys)

Nokia 17.04.2026

**Palveluyksikön vastuhenkilö**

Perhetukikeskuksen johtaja Riitta Kujansivu

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä**

Vastuualuejohtaja Hanna Harju-Virtanen



[pirha.fi](https://pirha.fi)

Seuraa meitä somessa.