

Pirkanmaan hyvinvointialue



**Vihnukselan perhetukikeskus
Omavalvontasuunnitelma**

Sisällys

1	Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	1
1.1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	2
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	4
3	Asiakas- ja potilasturvallisuus.....	5
3.1	Palvelujen laadulliset edellytykset.....	6
3.2	Vastuu palvelujen laadusta.....	7
3.3	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	8
3.4	Muistutusten käsittely.....	11
3.5	Henkilöstö.....	12
3.6	Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta.....	13
3.7	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	14
3.8	Toimitilat ja välineet.....	16
3.9	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	18
3.10	Lääkehoitosuunnitelma.....	20
3.11	Infektioiden torjunta.....	21
3.12	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja.....	21
3.13	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
4	Omavalvonnan riskien hallinta.....	24
4.1	Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen.....	24
4.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	25
4.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen.....	27
4.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
4.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	29
5	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	29
5.1	Toimeenpano.....	29
5.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	29
6	Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä.....	31

Liitteet

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

<p>Palveluntuottaja</p> <p>Pirkanmaan hyvinvointialue <u>PL 272, 33101 Tampere</u> <u>kirjaamo@pirha.fi</u> <u>Kirjaamon käyntiosoite: Nivelitie 5, G-rakennus (1. krs)</u></p>
<p>Y-tunnus</p> <p>3221308-6</p>
<p>Palveluyksikön nimi</p> <p>Vihnukselan perhetukikeskus</p>
<p>Palveluyksikköön kuuluvat palvelupisteet/etäpalvelut ja yhteystiedot (osoite, puhelinnumero)</p> <p>Pitkäniementie 14, rakennus 14, 37100 Nokia</p> <p>Osaston puhelin 24/7</p> <p>p. 040 8443 999</p> <p>Vs. perhetukikeskuksen johtaja Riitta Kujansivu</p> <p>p. 050 3956 304</p> <p>Vastaava ohjaaja Johanna Rainio</p> <p>p. 050 3956 305</p>
<p>Palvelu ja asiakasryhmät, joille palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä palvelupisteittäin</p> <p>Lastensuojelun sijaishuollon seitsemän paikkainen päivystävä laitos, 12–17-vuotiaille nuorille, jotka tarvitsevat kiireellistä sijoitusta kodin ulkopuolelle tai sijaishuoltoapaikan muutosta.</p>

1.2 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Vihnukselan perhetukikeskus toimii 12–17-vuotiaiden lasten päivystävänä 7-paikkaisena sijaishuoltoyksikkönä osana Pirkanmaan hyvinvointialueen lastensuojelun sijaishuollon kokonaisuutta. Yksikkö tarjoaa lyhytaikaista ympärivuorokautista hoitoa kaikille Pirkanmaan hyvinvointialueen kunnille. Yksikköön ohjaututaan kriisitilanteessa kiireellisen palveluohjauksen kautta. Yksikön keskeisempiä tehtäviä ovat asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen ja tuen tarpeen arviointi yhdessä asiakkaan läheisverkoston ja lastensuojelun sosiaalityöntekijän kanssa. Työskentelyn keskiössä ovat myös yksilöllinen ja asiakkaan ikätasonmukainen huolenpito, hoito, kasvatusta ja ohjaus.

Yksikön toimintaa ohjaa Lastensuojelulaki (417/2007), Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023). Vihnukselan toimintaa ohjaavia arvoja ovat arjen turvallisuus, asiakas- ja perhekeskeisyys, vastuullisuus, kunnioittavuus, luottamus sekä voimavarakeskeisyys. Vihnukselassa työntekijöillä on vuorovaikutteinen ja kuntouttava työote. Vihnukselan 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskus tarjoaa lyhytaikaista ympärivuorokautista hoitoa. Vihnukselaan ohjaututaan kriisitilanteessa sosiaalityöntekijän päätöksellä, kiireellisen palveluohjauksen kautta. Lähtökohtaisesti asiakkaat sijoitetaan kiireellisesti, jolloin kyseisen päätöksen mukaan sijoituksen kesto on 30 vuorokautta, joka voidaan tarvittaessa lopettaa jo aiemmin sosiaalityöntekijän erillisellä päätöksellä.

Kiireellisestä palveluohjauksesta tulee yhteydenotto Vihnukselaan, jossa tuodaan ilmi alustavat tiedot siitä, miksi sijoitus on tarpeen ja millaisella aikataululla siirtyminen perhetukikeskukseen tapahtuu, jolloin työskentely asiakkaan asioihin liittyen aloitetaan. Asiakkaat tuodaan perhetukikeskukseen saatettuina. Saattajana voi toimia lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, huoltaja tai muu läheinen, sosiaalipäivystyksen sosiaalityöntekijä sekä joissain tilanteissa poliisi. Alkutilanteessa kuullaan kaikkia mukana olevia ja kerrotaan asiakkaalle Vihnukselan toiminnasta sekä siitä millaisia toimintaohjeita perhetukikeskuksen arkeen sisältyy. Asiakkaalle sekä hänen huoltajalleen annetaan ohjeistukset ja aikataulut perhetukikeskuksen toimintaan liittyen. Asiakkaan kappale löytyy hänelle osoitetusta huoneesta, huonekansiona. Asiakkaalle osoitetaan valmisteltu huone, johon asiakas voi viedä mahdollisesti mukana tuodut tavaransa.

Vihnukselan työntekijät ottavat yhteyden ja informoivat tilanteesta myös asiakkaan huoltajia, jotka eivät olleet mukana saattamassa asiakasta.

Ensimmäisten vuorokausien aikana Vihnukselan työntekijät käy asiakkaan kanssa aloituskeskustelun ja 3x10D elämäntilannemittarin. Keskustelun tarkoituksena on luoda lapseen suhde ja tunne siitä, että työntekijät ovat häntä varten ja tarkoituksena edistää hänen asioitaan sekä saada keskustelun aikana selville lapsen näkemys hänen tilanteestaan. 3x10D elämäntilannemittari toteutetaan vähintään kaksi kertaa sijoituksen aikana, ensimmäisen kerran sijoituksen alussa ja toisen kerran lopussa. Kyselyn tarkoituksena on lisätä asiakkaan osallistumista häntä itseään koskevaan lastensuojelun työskentelyyn ja antaa tietoa hänen hyvinvoinnistaan sekä tuen tarpeesta.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sovitaan aloitusneuvottelun ajankohta mahdollisuuksien mukaan jo tulotilanteessa tai puhelimitse heti sijoituksen alussa.

Asiakassuunnitelmaneuvoittelu pyritään järjestämään viikon sisällä sijoituksen alkamisesta.

Asiakassuunnitelmaneuvoittelut järjestetään perhetukikeskuksessa. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa käydään läpi sijoitukseen johtaneita asioita ja sovitaan yhdessä asiakkaan sekä sosiaalityöntekijän kanssa tavoitteet sijoitukselle, sekä mietitään keinoja, miten näihin tavoitteisiin päästään.

Vihnukselassa on kaksi omaohjaajatiimiä, joihin kuuluu kolme ohjaajaa ja yksi sairaanhoitaja sekä vastaava ohjaaja, jotka ovat molemmissa tiimeissä mukana. Jokainen asiakas kuuluu toiseen omaohjaajatiimeistä. Sijoituksen aikana omaohjaajatiimin jäsenet käyvät asiakkaan kanssa omaohjaajakeskusteluja sekä järjestävät perhetapaamisia. Sijoituksen aikana perhetukikeskuksen henkilökunta huolehtii, että erilaiset hoitavat tahot, kuten esimerkiksi nuorisopsykiatria tai opiskeluterveydenhuolto ovat myös osana työskentelyä.

Asiakkaalla on oikeus tavata sosiaalityöntekijäänsä sijoituksen aikana ja sosiaalityöntekijällä on mahdollisuus tulla tapaamaan nuorta perhetukikeskukseen. Perhetukikeskuksen henkilöstö on tarvittaessa hyvinkin tiiviisti yhteydessä sosiaalityöntekijään.

Koko sijoituksen ajan lapsen nimetty omaohjaajatiimi valmistelee työskentelevän tahon arviota, joka sijoituksen loputtua lähetetään sosiaalityöntekijälle. Arvioon kirjataan myös esimerkiksi mahdolliset rajoitustoimenpiteet sekä tapaamiset eri tahojen kanssa. Työskentelevän tahon arvio on lyhyt kooste siitä, millaisena lapsen arki on sijoituksen aikana näyttäytynyt ja mitä Vihnukselan perhetukikeskuksen työntekijät arvioivat lapsen tuentarpeesta.



2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta edellyttää, että palvelunjärjestäjä varmistaa omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävien lainmukaisen hoitamisen. Lain mukaan Palveluntuottajan on laadittava palveluyksiköittäin omavalvontaohjelma päivittäisen toiminnan, laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava neljän kuukauden välein julkisessa tietoverkossa tai muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan omavalvontasuunnitelma laaditaan perhetukikeskuksen esihenkilöiden ja henkilökunnan yhteistyönä. Johtaja ja vastaava ohjaaja valmistelevat omavalvontasuunnitelman huomioiden säännöllisissä ohjaajien kokouksissa esiin nousseet asiat, jonka jälkeen omavalvontasuunnitelma käydään läpi työntekijöiden kanssa ohjaajien kokouksissa osio kerrallaan, jolloin työntekijöillä on vielä mahdollisuus tuoda esiin näkemyksiä omavalvontasuunnitelmaan liittyen. Myös asiakkaat ja omaiset voivat osallistua ja vaikuttaa omavalvontasuunnitelmaan antamalla palautetta, jota vastaanotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti jatkuvasti.

Henkilöstön osallistaminen toteutuu myös Granite-riskiarviointityökalun kautta, jota päivitetään säännöllisesti osaston toiminnassa tapahtuvien muutosten mukaan.

Lasten viikoittaisissa kokouksissa käsitellään osaston toimintaan ja turvallisuuteen liittyviä asioita, jotka huomioidaan omavalvontasuunnitelman laatimisessa ja päivittämisessä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaava henkilö ja yhteystiedot

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

Omavalvontasuunnitelman päivitys

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

Vihnukselan perhetukikeskuksen omavalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa johtaja ja vastaava ohjaaja. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä, esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omavalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään Vihnukselan perhetukikeskuksessa vähintään neljän kuukauden välein.

Päivitetty suunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi ohjaajien kokouksessa ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus perehtyä päivitettyyn omavalvontasuunnitelmaan. Päivitetty suunnitelma pidetään Vihnukselan perhetukikeskuksella asiakkaiden sekä henkilökunnan saatavilla. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Pirhan julkisilla sivuilla.

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 ja kantelut sekä Potilasvakuutuskeskukselle tehdyt potilasvahinkoilmoitukset. Johtamisessa noudatetaan vastuun ja oikeudenmukaisuuden kulttuurin periaatteita.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asiakkaalle ja potilaalle ei aiheuteta haittaa. Haitta tarkoittaa asiakkaalle, potilaalle tai läheiselle aiheutunutta fyysistä tai ei-fyysistä haittaa (emotionaaliset, psyykkiset ja sosiaaliset haitat).

Palvelut järjestetään siten, että ne ovat sujuvia ja suojaavat vaaratapahtumilta sekä tuottavat arvoa asiakkaalle ja potilaalle.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Laadullisen tavoitteen tulee olla tarkka, mitattavissa, saavutettavissa, osuva ja aikaan sidottu (SMART). Tavoitteen toteutuminen julkaistaan verkkosivuilla.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

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

Vihnukselassa 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 joko itsenäisesti tai osaston henkilökunnan avustamana. 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/nuoren toimintakyvyn tukemiseen. Elämäntilannemittari tarjoaa lasta osallistavan välineen asiakastyöhön, systemaattisen työkalun lapsen kokonaisyhyvinvoinnin kartoittamiseen sekä yhteisen käsityksen asiakkaan elämäntilanteesta monialaisen verkoston työskentelyyn.

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

Pirkanmaan hyvinvointialueella on käytössä Granite -järjestelmä, johon vähintään kaksi kertaa vuodessa päivitetään perhetukikeskuksen riskiarvio ja mahdolliset korjaavat toimenpidesuunnitelmat havaituille ja olemassa oleville riskeille. Vihnukselan tapahtuneet vaaratilanteet raportoidaan henkilöstön toimesta HaiPro-järjestelmään, esimerkiksi työntekijöiden tai asiakkaiden hyvinvointia ja turvallisuutta vaarantavista tekijöistä. Esihenkilöt käsittelevät nämä ilmoitukset ja käsitellyt ilmoitukset käydään työryhmässä läpi sekä niiden pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia. Näiden ilmoitusten pohjalta päivitetään myös Granitea.

Vihnukselan 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 kestävään ja oikeasuhtaiseen fyysiseen rajoittamiseen. MAPA-koulutukseen sisältyy yksilöllinen tuki- ja turvasuunnitelma lapsille, joilla esiintyy riskikäyttäytymistä.

3.2 Vastuu palvelujen laadusta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksen toiminnasta vastaa johtaja, jolla on toiminnan edellyttämä, asianmukainen koulutus, kokemus ja ammattitaito. Vihnukselan johtaja valvoo myös, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan.

Johtajan lisäksi yksikössä on vastaava ohjaaja, joka toimii osaston työryhmän lähiesihenkilönä ja vastaa asiakasprosesseista. Tämän lisäksi vastaava ohjaaja vastaa asiakasturvallisuuden johtamisesta ja kehittämisestä yhdessä yksikön johtajan kanssa ja vastaa asiakasturvallisuudesta päivittäisessä toiminnassa. Vastaavalta ohjaajalta edellytetään myös asianmukaista koulutusta, kokemusta ja ammattitaitoa. Vastaava ohjaaja huolehtii yhdessä muun työyhteisön kanssa siitä, että

jokainen työntekijä on saanut perehdyttämisohjelman mukaisen perehdytyksen työhönsä. Vastaava ohjaaja varmistaa, että jokaisen työntekijän osaaminen vastaa yksikön osaamisvaatimuksia, mikäli näin ei ole, huolehtii yksikön johtaja asianmukaisesta lisäkoulutuksen järjestämisestä.

Vihnukselan esihenkilöillä on asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.

Esihenkilöt yhdessä huolehtivat siitä, että osaston henkilöstö osallistuu 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, MAPA-koulutus, elvytys- ja ensiapuosaaminen, sekä lääkehoidonosaamisen verkkokoulutus (LOVe) ja alkusammutus.

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.

3.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakkaille, potilaille ja läheisille viestitään selkeästi sujuvan ja turvallisen hoidon, hoivan ja palvelun kannalta tärkeät yhteiset asiat. Asiakkaat, potilaat sekä läheiset kohdataan inhimillisesti, ammattimaisesti ja luotettavasti. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksen asiakkaana olevan lapsen itsemääräämisoikeuden sekä osallistumisen mahdollistamista kunnioitetaan ja ne pyritään ottamaan asiakassuunnitelmaneeuvotteluissa, 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 asiakassuunnitelmanneuvotteluissa kertomaan ajatuksiaan ja mielipiteitään. Vihnukselan hoito- ja kasvatushenkilökunta on perhetukikeskuksessa lapsia varten.

Vihnukselan perhetukikeskukseen sijoitetun lapsen, tämän huoltajien, mahdollisten hoitokontaktien sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa laaditaan yhdessä asiakassuunnitelma aloitusneuvottelussa, jonka pohjalta lapselle tehdään KantaEfficasiakastietojärjestelmässä hoito- ja kasvatussuunnitelma. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa avataan konkreettisesti sijoitusta varten työskentelyn tavoitteet ja muut sijoituksen kannalta keskeiset asiat. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivitetään jatkuvasti yhdessä asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa perhetapaamisten ja muun arjen työskentelyn yhteydessä. Vihnukselassa pidetään säännöllisesti omaohjaajatiimikokouksia, joissa käydään arvioiden läpi kyseisen tiimin lasten asioita ja heidän hoito- ja kasvatussuunnitelmien toteutumista. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Asiakkaan osallisuutta ja vastuullisuutta omissa ja läheisten asioissa korostetaan työskentelyssä osana kuntouttavaa työtä. Asiakkaiden osallisuus huomioidaan toiminnassa ja päätöksenteossa. Vihnukselassa on säännölliset nuorten kokoukset, joissa nuorilla on mahdollisuus ilmaista ajatuksiaan osaston toimintaan liittyvistä asioista. Lapsilla on reaaliaikaisen palautteenannon mahdollisuus.

Vihnukselan perhetukikeskuksessa lapset ja heidän läheisensä kohdataan arvostavasti ja yksilöllisesti heidän tarpeidensa mukaisesti. Vihnukselan 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 asiakkaiden että heidän läheistensä kanssa ja kartoittamalla kokonaistilannetta. Perhetukikeskuksen toimintaa ja työskentelyä ohjaava kuntouttavan ja vuorovaikutteisen työtteen periaate ohjaa käsittelemään ja hoitamaan vaikeitakin asioita ja tilanteita välttäen rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakkaille 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. Delegointipäätös löytyy toimiston kaapista johtajan allekirjoittamana.

Alla lueteltuna lastensuojelulain mukaiset rajoitustoimenpiteet, joita hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluva voi asettaa, jos edellytykset niille täyttyvät:

- aineiden ja esineiden haltuunotto, jollei niitä palauteta (LastSL 65 §)

- henkilöntarkastus ja henkilönkatsastus (LastSL 66 § ja Lastensuojelul 66 a §)
- omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen (LastSL 67 §)
- Liikkumisvapauden rajoittaminen, enintään 7 vuorokautta kestävä rajoittaminen (LastSL 69 §)
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen (69 a §)
- eristäminen (LastSL 70 §)

Lyhytaikaisesta, enintään 30 vuorokautta kestävästä, yhteydenpidon rajoittamisesta (LastSL 62–63 §) voi päättää sijaishuollossa vain perhetukikeskuksen johtaja tai johtajan sijainen sijaistamissopimuksella. Virka-ajan ulkopuolella yhteydenpidon rajoittamiseen liittyvissä asioissa tulee olla yhteydessä sosiaalipäivystykseen. Lähtökohtaisesti ja ensisijaisesti yhteydenpidon rajoittamisen päätöksen tekee nuoren asioista vastaava sosiaalityöntekijä.

Rajoitustoimenpiteistä voi lukea lisää “Hyvää kohtelua koskevasta suunnitelmasta”, joka on omavalvontasuunnitelman erillisenä liitteenä. Lapsen kanssa käydään keskustelua ennakoiden ja tehdään tarvittaessa tuki- ja turvallisuussuunnitelma, jossa lapsen kanssa yhdessä pohditaan toimintamalleja akuuteissa tilanteissa kriisitilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Lapsen kohdistuneista rajoitustoimenpiteistä ilmoitetaan aina lapsen huoltajien lisäksi myös lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

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

Lastensuojelulain mukaiset päätökset käydään lasten kanssa läpi ikätasoon sopivalla tavalla ja esimerkiksi autetaan, jos lapsi päättää valittaa valituskelpoisesta päätöksestä hallinto-oikeuteen. Hoito- ja kasvatushenkilökuntaan kuuluvat pitävät myös huolen siitä, että lapsi saa halutessaan riittävät yhteydet hänen sijoituksestaan päättäneisiin viranomaisiin. Lapsella on myös mahdollisuus milloin tahansa saada häntä koskevat päätökset itselleen luettavaksi.

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

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

Valvonta ja kantelut- Henkilöasiakas – Aluehallintovirasto (avi.fi)

Mikäli lapsi ja hänen omaisensa tai läheinen kokee epäasiallista kohtelua, haittatapahtuman tai vaaratilanteen Vihnukselan henkilöstön toimesta, tilanne käydään läpi asianosaisten kanssa ja tarvittaessa tapahtuma käsitellään esimerkiksi perhetukikeskuksen johtajan, sijaishuollon vastuualuejohtajan, 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 tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävä ja yhteystiedot:

Sosiaaliasiavastaava tarjoaa sosiaalipalvelujen asiakkaille neuvoja ja tietoja. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa. Tehtävä on neuvoa-antavia. Sosiaaliasiavastaava ei voi muuttaa päätöksiä eikä toimi oikeusavustajana. Palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaava:

Ma-to klo 9 -11, p. 040 504 5249

Suomi.fi-palvelussa: Valitse viestit -palvelussa vastaanottajaksi valitaan Pirhan sosiaaliasiavastaava Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

3.4 Muistutusten käsittely

Palveluun tai kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutus toimitetaan yksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Muun kuin asianomaisen tehdyn muistutuksen kohdalla on pääsääntöisesti selvitettävä, antaako asiakas hyväksyntänsä muistutukseen vastaamiseen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää

muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti.

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

Lisätietoa: [Hallinnolliset asiakirjaprosessit \(pirha.fi\)](https://www.pirha.fi/hallinnolliset-asiakirjaprosessit)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskusta koskeviin muistutuksiin ja kanteluihin vastaa vastuualuejohtaja Hanna Harju-Virtanen. Eri viranomaisten esimerkiksi Pirkanmaan hyvinvointialueen valvontayksikön ja Aluehallintoviranomaisten pyytämiin selvityksiin vastaavat vastuualuejohtaja Hanna Harju-Virtanen ja Vihnukselan perhetukikeskuksen johtaja yhdessä. Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan esihenkilöiden toimesta käsittelyyn ohjaajien kokouksissa sekä huomioidaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Muistutusten käsittelyn tavoiteaika on neljä viikkoa.

3.5 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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksen henkilöstö koostuu 12 työntekijästä. Perhetukikeskuksen johtaja ja vastaava ohjaaja toimivat Vihnukselan esihenkilöinä ja molemmat ovat koulutukseltaan sosionomi amk. Heidän lisäkseen henkilöstö koostuu yhdestä sairaanhoitajasta, kolmesta lähihoitajasta yhdestä lastenhoitajasta ja viidestä sosionomista.

Työntekijöiden ammattipätevyys tarkistetaan Valviran ylläpitämästä JulkiSuosikki- tai JulkiTerhikki-rekisteristä ja työkokemus varmistetaan työtodistuksilla sekä riittävä kielitaito varmistetaan rekrytointien yhteydessä. Rikostaustaote pyydetään aina, kun työntekijä valitaan vakituiseen tehtävään sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin. 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.

Uudet työntekijät sekä opiskelijat perehdytetään Vihnukselan perhetukikeskuksessa perehdyttämissuunnitelman mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asiat perehdyttää vastaava ohjaaja tai johtaja ja minkä asioiden perehdyttämiseen osallistuu koko henkilöstö. Henkilöstöstä voidaan myös nimetä työntekijä erikseen, esimerkiksi turvallisuusasioiden perehdyttämisestä vastaa Vihnukselan perhetukikeskuksessa nimetty turvallisuusyhdyshenkilö. Oma- ja ohjaajavastuusuunnitelman läpikäynnistä vastaa johtaja tai vastaava ohjaaja.

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.

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

3.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Perhetukikeskuksen johtajan ja vastaavan ohjaajan tehtävänä on varmistaa, että työvuoroissa on riittävästi henkilökuntaa, 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 työturvallisuus sitä edellyttävät. Päivittäisen työn hyvällä organisoinnilla varmistetaan se, että työntekijöillä on riittävästi aikaa asiakastyöhön. Perhetukikeskuksen henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti ryhmätyönohjausta, joka lisää henkilöstön voimavaroja.

Vihnukselan perhetukikeskuksessa sijaisten hankinnasta vastaavat pääsääntöisesti 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 vastuualue johtaja tarvittaessa virkamääräyksen perhetukikeskuksen viranhaltijalle.

Vihnukselassa 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. Yli kolmen kuukauden sijaisuuksissa tulee esittää rikostaustaote, myös opiskelijan tulee esittää voimassa oleva rikostaustaote.

Joidenkin lyhytaikaisten sijaisten kohdalla käytössä on myös Tempore ja Välitysklinikka henkilöstövuokrausfirmat. Tempore varmentaa kirjoillaan olevien työntekijöiden kelpoisuudet. Tempore tarkistaa myös kirjoillaan olevien työntekijöiden rikosrekisteriotteet. Henkilöstövuokrausfirmat tarkistavat kirjoillaan olevien työntekijöiden kelpoisuudet. sekä rikosrekisteriotteet.

3.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Henkilökunta varmistaa, että asiakas ja potilas on tunnistettavissa ja kaikki tarvittava palveluun, hoitoon tai hoivaan liittyvä tieto siirtyy toiseen yksikköön.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

asiantuntijoihin sekä tarvittaessa henkilön omaisiin ja muihin hänelle läheisiin henkilöihin siten kuin tässä laissa tarkemmin säädetään.

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

[Monialainen yhteistyö - Monialainen yhteistyö - intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksessa sijoitettujen lasten asioita hoidetaan yksilöllisesti kunkin sijoitetun lapsen palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden 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.

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

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

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

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

3.8 Toimitilat ja välineet

Fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen ympäristö ovat turvallisia. Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Vihnukselan perhetukikeskuksen rakennus on iäkäs ja parannuksia, sekä korjaavia toimenpiteitä on lähivuosina tehty. Perhetukikeskuksen toiminta tapahtuu Pirkanmaan hyvinvointialueen omissa tiloissa Pitkänien alueella ja kiinteistön kunnossapidosta huolehtii Pirkanmaan hyvinvointialue. Ilmoitukset

kiinteistön huoltoon liittyvistä asioista menee Paketti-järjestelmän kautta, josta huoltoon liittyvät asiat siirtyvät palvelupyynnönä Pitkäniemen kiinteistön ylläpidosta vastaavalle henkilölle.

Vihnukselan 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 turvallisuus selvitys ja pelastussuunnitelma liitteineen. Sisäinen palotarkastus tehdään kahden vuoden välein yksikössä. Sisäisen palotarkastuksen järjestää Vihnukselan johtaja. Sisäisen palotarkastusten tavoitteena on, että Vihnukselassa 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. Osa tulee olla myös asiakkaiden nähtävillä.

Jokaisella asiakkaalla on oma valmiiksi sisustettu huone. Asiakkaan omalla huoneella turvataan yksityisyydensuoja, huone ei ole muiden käytettävissä lapsen sijoituksen aikana. Asiakshuoneita on yhteensä kahdeksan, jotka ovat kooltaan n.10 m². Lapset eivät päivystystoiminnan ja mahdollisesti lyhyenkin sijoitusajan puitteissa tee merkittäviä muutoksia käytössään oleviin huoneisiin. Lapsi voi tuoda omia henkilökohtaisia tavaroitaan omaan huoneeseensa. Lapsen perheenjäsenet voivat vieraila osastolla lapsen huoneessa tai vierailu voidaan toteuttaa Vihnukselan muissa tiloissa, osaston ulkopuolella. Näin turvataan muiden lasten yksityisyydensuoja. Vierailuista sovitaan etukäteen osaston työntekijöiden kanssa. Vihnukselan perhetukikeskuksessa ei ole mahdollista järjestää ulkopolisten yöpymistä.

Perhetukikeskuksessa on yhteinen asiakaskeittiö sekä olohuone. Ruokailut tapahtuvat keittiössä, jossa on iso ruokapöytä. Asiakkaiden käytössä olevassa keittiössä ei säilytetä leikkuu- tai kuorimaveitsiä, jotka voidaan luokitella teräaseiksi, nämä säilytetään osaston ulkopuolella olevassa keskuskeittiössä, jonne asiakkailla ei ole pääsyä. Osaston keittiön aterinlaatikon saa tarvittaessa lukittua, mikäli koetaan tarpeelliseksi pitää ruokailuaterimet lukkojen takana turvallisuuden perustuen.

Asiakkaiden käytössä on useampi WC-tila ja suihkutila. Saunaa on mahdollista lämmitellä sovitusti. Piha-alue on siisti ja siellä on mahdollisuus liikuntaan ja ulkopeleihin. Vihnukselassa on lasten yhteiseen oleskeluun tarkoitettu kaksi oleskelutilaa, toinen on huomattavasti isompi, jossa on tv ja pelikonsoli. Vihnukselan yleisistä tiloista osaston ulkopuolelta löytyy myös pingispöytä ja – mailat sekä lisää lautapelejä.

3.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluissa, hoidossa ja hoivassa tarvittavat laitteet ovat turvallisia ja henkilökunta osaa käyttää niitä. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Vaatimukset lääkinällisten laitteiden ammattimaiselle käytölle (719/2021).

- Henkilöllä, joka käyttää lääkinällistä laitetta, on sen turvallisen käytön vaatima koulutus ja kokemus
- Laitteessa tai sen mukana on turvallisen käytön kannalta tarpeelliset merkinnät ja käyttöohjeet
- Laitetta käytetään valmistajan ilmoittaman käyttötarkoituksen ja -ohjeistuksen mukaisesti
- Laite säädetään, ylläpidetään ja huolletaan valmistajan ohjeistuksen mukaisesti ja muutoin asianmukaisesti
- Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava Fimeaan ja valmistajalle/valtuutetulle edustajalle tai maahantuojalle/jakelijalle vaaratilanteista, jotka ovat johtaneet tai olisivat saattaneet johtaa potilaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen

Palveluysiköllä tulee olla tieto käytössään olevista, edelleen luovuttamistaan tai muutoin hallinnassa olevista sekä potilaaseen asennetuista laitteista. Palveluysiköllä tulee olla menettelytapa laitekoulutuksen toteuttamiseksi, ja osaamisen ylläpitämiseksi suhteessa palveluysikön toimintaympäristöön ja käytettyjen laitteiden ominaisuuksiin.

Lääkintäteknikan yksikön tehtävänä on vastata lääkinällisten laitteiden elinkaaren aikaisista tukipalveluista sisältäen laitteiden ennakoivat huollot, kunnossapidon ja laitteiden poistot sekä lääkintäteknikan asiantuntijapalvelut. Istekki Oy tuottaa lääkintäteknikan päivittäiset huolto- ja ylläpitopalvelut.

Lääkinällisten laitteiden viankorjauksiin, huoltoihin ja tukipalveluihin liittyvissä asioissa tulee tehdä palvelupyyntö Paketin kautta laitteessa olevan tunnusnumeron avulla. Käytettäessä laitteen tunnusnumeroa pyyntö ohjautuu automaattisesti oikealle huoltoyksikölle.

Lisätietoja: [Lääkintäteknikka – intra.pirha.fi](http://lääkintäteknikka – intra.pirha.fi)

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.

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.

Tietoturvasuunnitelma

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

tietosuojavastaava Katja Rajala

tietoturvavastaava Marko Immonen

Lisätietoja: [Tietosuoja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluysikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksessa on käytössä paikantava hälytysjärjestelmä, a71 henkilöhälytin, jolla voi kutsua lisääpua. Hälytys menee toisille työntekijöille ja aluevartijalle. Toisena hälyttimenä toimii Jelly2E, jota käytetään yöaikaan ja siitä hälytys menee pelkästään piirivartijalle. Järjestelmiä testataan joka viikko keskiviikkoisin. Testaamisesta vastaa Vihnukselan henkilöstö ja testaamisen toteutumisesta vastaavat yksikön esihenkilöt. Hälytysjärjestelmän toiminnasta vastaa Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomo.

Turvallisuussyistä kiinteistön kaikki ulko-ovet ja porraskäytävän välit ovat ulkopuolelta lukittuina. Työntekijät kulkevat kulkutunnisteella sähköovista. Yksikössä on käytössä valvontakamerat, jotka valvovat sisäänkäyntejä ja eristystilaa. Perusteluina kameroiden käytölle ovat yleiset turvallisuuteen liittyvät syyt ja yksikön työn luonne. Valvontakameroiden avulla valvotaan pääsyä sisätiloihin sekä asiattomia liikkumista rakennuksen ulkopuolella. Kameravalvonta ei koske asiakkaiden käytössä olevia tiloja, kuten heidän huoneitaan, olohuoneita, keittiöitä tai saniteettitiloja. Pirkanmaan hyvinvointialueen monivalvomo vastaa Vihnukselan kameravalvonnasta.

Vihnukselassa on käytössä seuraavia terveydenhuollon laitteita: laastareita, verenpainemittari, alkometri, korvalämpömittari ja verensokerimittari. Näiden lisäksi löytyy erilaisia haavanhoitovälineitä kuten haava- ja sidetaitoksia sekä puhdistus- ja desinfiointiainetta. Lisäksi käytössä on pikahuumeseuloja. Yksikön lääkehuoneesta löytyy ensiapulaukku. Terveydenhuollon laitteet tarkistetaan Vihnukselan henkilöstön toimesta ja niiden huollosta vastaa Isteikki.

3.10 Lääkehoitosuunnitelma

Asiakkaan ja potilaan lääkitystiedot ovat ajan tasalla, lääkitys toteutuu suunnitellusti ja on vaikuttavaa. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelmassa 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.

Yksiköiden lääkehoitosuunnitelmien laatimisessa suositellaan hyödynnettävän Turvallinen lääkehoito -oppaan mukaista Pirkanmaan hyvinvointialueen mallipohjaa. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman tulee olla yksityiskohtainen, jolloin se toimii lääkehoidon toteuttamisen toimintakäsikirjana ja apuna perehdytyksessä. Yksikön esihenkilö vastaa yksikön lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä. Prosessissa tulee olla mukana kaikkien yksikössä lääkehoitoa toteuttavien ammattiryhmien edustaja sekä yksikön lääkähoidosta vastaavan lääkärin edustus. Myös osastofarmaseutin tai sairaala-apteekin asiantuntemusta on syytä hyödyntää. Yksikön lääkehoitosuunnitelman hyväksyy yksikön lääkähoidosta vastaava lääkäri.

Lääkehoitosuunnitelmien tulee olla ajan tasalla. Suunnitelmat tarkastetaan ja päivitetään vuosittain.

Niissä palveluissa, joissa on useita samoin periaattein toimivia yksiköitä, voidaan laatia lisäksi palveluita koskeva yhteinen lääkehoitosuunnitelma tai sen pohja, jossa kuvataan ne periaatteet ja toimintatavat, jotka ovat yhteisiä kaikille yksiköille. Lääkehoitosuunnitelmat tulee päivittää vuosittain hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman ohjeiden mukaisessa syklissä.

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

Lisätietoja: [Pirkanmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelma](#)

Lääkitysturvallisuussivusto intrassa: [Lääkitysturvallisuus - intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan lääkehoitosuunnitelman hyväksyy ja allekirjoittaa vastuu ylilääkäri. Vihnukselan esihenkilöt yhdessä lääkähoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa pitävät huolta Vihnukselan perhetukikeskuksen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Esihenkilöt varmistavat, että henkilökunta ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan sekä siinä tapahtuviin muutoksiin. Kokonaisvastuu turvallisen lääkehoidon

asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta on Vihnukselan perhetukikeskuksen johtajalla.

Vihnukselan perhetukikeskuksen viimeisin lääkehoitosuunnitelma on päivitetty, ja sen on allekirjoittanut vastuu ylilääkäri Tuire Sannisto 4.9.2024.

3.11 Infektioiden torjunta

Palvelu, hoito ja hoiva toteutuvat turvallisesti, hyvinvointia ja terveyttä tukevasti, ja ilman pelkoa infektiosta.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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 torjunnan omavalvonta sote-yksiköissä – intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksessa ohjataan sijoitettuja lapsia noudattamaan infektioita ja tarttuvien tautien leviämistä ehkäiseviä hygieniakäytäntöjä.

Osastolla ohjataan lapsia hyvään käsihygieniaan. Tarvittaessa käytetään esimerkiksi hengityssuojaimia tai muita suojavälineitä. Erityis- ja poikkeustilanteissa konsultoidaan Pirkanmaan hyvinvointialueen infektiohoitajaa ja toimitaan saatujen ohjeistusten mukaisesti.

3.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Kaikki palvelussa, hoidossa ja hoivassa tarvittava tieto on ajan tasalla ja käytettävissä, eikä se joudu väärin käsiin. (Pirhan turvallisuuslupaus)

Tietosuojaja 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.

Tietosuojavastaava Katja Rajala

Lisätietoja: [Tietosuojaja- ja tietoturvaohjeet – intra.pirha.fi](#)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät ohjeistukset sekä se, mistä ohjeet löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Vihnukselan perhetukikeskuksessa on käytössä asiakastietojärjestelmä KantaEfficca, josta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Perehdytys ja valvonta ovat Vihnukselan perhetukikeskuksen esihenkilöiden vastuulla. Koulutusta kirjaamiseen järjestetään tarpeen mukaan.

Vihnukselan perhetukikeskuksessa on käytössä tiimityön malli, jonka yhtenä tarkoituksena on se, että työntekijällä on työvuorossa ollessaan omaan tiimiin kuuluvat osaston lapset vastuullaan. Työntekijän tehtävänä on vuoronsa aikana kirjata ajantasaiset tiedot niistä lapsista, joiden tiimin ohjaajana hän toimii. Kirjaamisen tulee olla ajantasaista ja oikea-aikaista. Kirjaukset tulee lukita ennen vuoron päättymistä.

Vihnukselan perhetukikeskuksen vastaava ohjaaja valvoo tietosuojan liittyvää toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Työntekijöiden käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä KantaEfficcaan on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin ja jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus KantaEfficcaan tai kirjautuminen tapahtuu toimikortilla.

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

3.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Pirkanmaan hyvinvointialueella vahvistetaan asiakaslähtöisyyttä ja osallistumista eri toimenpiteiden avulla. Käytössä olevia palautteen keräämisen tapoja:

- Suoraa palautetta voi antaa sähköisesti, pirha.fi/palaute - sivuston kautta
- Kirjallisesti, palautekortilla
- Kokemusasiantuntijoiden haastattelu
- Palvelukokemusmittari, käytössä Tays -sairaaloissa
- NPS-asiakaskokemuskyselyt
- Kohdennetut asiakaskokemuskyselyt ja haastattelut
- Asiakasraadit
- Kansalliset asiakaskokemuskyselyt, THL:n ”Kerro palvelustasi” - kysely tehdään joka toinen vuosi. Lakisääteisen seurannan piirissä ovat palvelua säännöllisesti ja pitkäaikaisesti saavat iäkkäät asiakkaat kotihoidossa ja ympärivuorokautisessa asumisessa
- Hoitotyösensitiiviset potilaspalautteet (Tays ja lähisairaalat), palautetietoa kerätään potilailta neljä kertaa vuodessa yhden viikon otannoilla

Lisätietoa osallisuudesta ja vaikuttamisesta on julkisilla sivuilla:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/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.

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Asiakastyössä palautetta voi antaa koko sijoitusprosessin ajan ja toimintaa pyritään kehittämään erityisesti silloin, jos toiminnassa on jotain puutteita tai epäkohtia. Palautetta kerätään säännöllisesti myös sijoituksen päättyessä, jolloin palautetta kerätään sekä lapsilta että huoltajilta ja lapsen sijoittaneelta sosiaalityöntekijältä. Asiakkailta ja heidän huoltajillansa on käytössä oma sähköinen kysely, johon pääsee QR-koodin kautta vastaamaan. Sosiaalityöntekijöille lähetetään sijoituksen päättyttyä sähköpostilla pyyntö vastata palautekyselyyn, sähköpostin mukana on linkki kyselyyn. Kyselyissä selvitetään asiakkaan ja huoltajien sekä sosiaalityöntekijöiden kokemusta Vihnukselan perhetukikeskuksesta sijoituksen ajalta. Lomakkeessa on muutama kysymys sekä mahdollisuus avoimelle palautteelle. Palautetta on mahdollisuus antaa myös paperisella lomakkeella.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on yleinen palautelomake osoitteessa: www.pirha.fi/palaute.

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

Henkilöstöä kannustetaan palautteenantoon matalalla kynnyksellä. Palautekanavina toimii muun muassa ohjaajienkokoukset, sähköposti, kehittämispäivät, kehityskeskustelut ja Pirkanmaan hyvinvointialueen henkilöstökyselyt.

4 Omavalvonnan riskien hallinta

4.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnallisten riskien hallinta tukee johtamista ja on olennainen osa toiminnan kehittämistä. Tavoitteena on tunnistaa ennakoiden toimintaan liittyvät vaarat ja altistavat tekijät sekä arvioida niiden vaikutusta, ja tukea päätöksentekoa. Menettelytapaan sisältyy vakiintuneen toiminnan sekä toiminnan muutosten riskien arviointi ja hallinta, riskien merkittävyyden arviointi ja niiden toistumisen estäminen. Toiminnallisten riskien vastuuhenkilöt ja riskien hyväksyntäkriteerit kirjataan palveluntuottajien omavalvontasuunnitelmiin. (Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

Henkilökunta hyödyntää näyttöön perustuvia toimintamalleja asiakkaaseen ja potilaaseen kohdistuvien riskien tunnistamiseksi ja haittojen ehkäisemiseksi. (Pirhan turvallisuuslupaus)

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

Lisätietoja: [Riskienhallinta – intra.pirha.fi](http://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan perhetukikeskuksen riskienhallinnasta vastaa yksikön johtaja. Vihnukselassa turvallisuus pyritään varmistamaan perehdytyksellä, tiimityöllä sekä varaamalla riittävästi aikaa työn suunnittelulle

ja kuormittavien työtilanteiden käsittelylle. Tilanteita ennakoidaan ja tehdään tilannekohtaisia turvasuunnitelmia. Vihnukselassa on käytössä paikantava lisäapu- / hätäkutsujärjestelmä.

Syntyneitä riskitilanteita käydään läpi esihenkilöiden kesken sekä työryhmässä, tarvittaessa käytetään työterveyshuollon palveluita tilanteiden purkamiseen. Työturvallisuusriskien arvioimiseksi käytössä on sähköinen riskienhallintajärjestelmä Granite. Raportointi- ja seurantaohjelmistolla kirjataan Vihnukselassa toteutettujen riskien arviointien johtopäätöksiä, suunnitellaan ja valvotaan hallintatoimenpiteiden toteuttamista sekä seurataan riskienhallinnan tilannekuvaa. Granitea päivitetään aina tarvittaessa, mutta kuitenkin vähintään kaksi kertaa vuodessa. Vaara- ja haittatapahtumat kirjataan HaiPro-järjestelmään, jotka käydään esihenkilöiden toimesta läpi säännöllisesti ohjaajien kokouksissa. Työntekijät ovat käyneet Mapa-koulutuksen, joka kouluttaa myös riskienhallintaan. Työterveyshuollon kanssa tehdään työpaikkaselvitys viiden vuoden välein tai kun työolosuhteet muuttuvat olennaisesti. Työpaikkaselvityksessä tunnistetaan työn vaaratekijät ennakoivasti.

Vihnukselan toiminnassa keskeiset riskitekijät liittyvät psykososiaaliseen kuormitukseen sekä työtapaturmiin. Vihnukselan toiminnassa olevien riskien arviointia tehdään päivittäin ja mm. asiakastyössä mahdollisesti syntyvät riskitilanteet pyritään minimoimaan hyvällä ennakoinnilla ja siihen liittyvällä varautumisella (esim. vartijan käyttö). Todetut epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi.

Asiakasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä ovat tietosuojaan liittyvät riskit, resurssivaje, puutteellinen tiedonkulku, luvatta yksiköstä poistuneet lapset, epäasiallinen kohtelu, toimitilojen puutteet, päihtyneet ja väkivaltaiset asiakkaat ja lääkehoitoon liittyvät poikkeamat. Asiakasturvallisuuteen liittyviä tekijöitä seurataan ja arvioidaan arjen työskentelyssä ja puututaan mahdollisiin epäkohtiin välittömästi keskustelemalla niistä muun muassa säännöllisesti järjestettävissä ohjaajien kokouksissa ja tarvittaessa tehdään muutoksia toimintaan siten, ettei vastaavanlaista pääsisi enää tapahtumaan sekä käsitellään asiakkaan ja heidän läheistensä kanssa.

4.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokaisen työntekijän perustehtävään sisältyy periaate: havainnoi turvallisuuteen liittyviä tapahtumia, ilmoita niistä ja vaikuta turvallisuuteen osallistumalla korjaavien toimien suunnitteluun ja toteutukseen.

Vaaratapahtumat ja asiakaspalautteet käsitellään viipymättä. Esihenkilöt vastaavat, että tarvittavat korjaavat ja ehkäisevät toimet suunnitellaan ja toteutetaan tapahtumien toistumisen estämiseksi,

ja että toimien vaikutuksia seurataan. Vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen.

(Pirhan asiakas- ja potilasturvallisuuspolitiikka)

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

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

Palveluyksikön esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää tapahtumien selvittämisessä palveluyksikön turvallisuusasiantuntijoita (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 liittyvien vakavien vaaratapahtumien tutkintaan on menettelytapa.

Palveluyksiköiden käyttöön on laadittu menettelytapa vaaratapahtuman perusteelliseen tarkasteluun.

Lisätietoja: [Vaaratapahtumat ja epäkohtailmoitukset – intra.pirha.fi](https://intra.pirha.fi)

Miten toteutetaan palveluyksikössä?

Vihnukselan 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. Vihnukselan esihenkilöt vastaavat ilmoitusten käsittelystä, tarvittavien korjaavien ja ehkäisevien toimien suunnittelusta ja toteutuksesta tapahtumien toistumisen estämiseksi. Esihenkilö voi käyttää esimerkiksi vaaratapahtumien selvittämisessä Pirkanmaan Hyvinvointialueen monivalvomon turvallisuusasiantuntijoita tarvittaessa, mutta Vihnukselan johtaja päättää toimenpiteistä. Esihenkilöt käsittelevät tapahtumia säännöllisesti ohjaajien kokouksessa, 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.

Jos osastolla on tapahtunut väkivaltainen tilanne, niin esihenkilöt huolehtivat käytännön järjestelyistä ja tapahtuman purusta. Jos esihenkilöt eivät ole paikalla, työvuorossa olevat ohjaajat huolehtivat tilanteen tiedottamisesta esihenkilöille. Jos työntekijä on joutunut väkivaltaisen tilanteen kohteeksi, esihenkilöt huolehtivat siitä, että asiaan liittyvät käytännön asiat hoidetaan, asiaa käsitellään yksikössä ja varmistetaan tapahtuman purkutilanne. Väkivaltainen tilanne käsitellään mahdollisimman pian työyhteisössä sekä asiakkaiden kanssa joko välittömästi tapahtuman jälkeen tai viimeistään seuraavassa työvuorossa. Tapahtumista informoidaan aina viipymättä myös asiakkaan läheisiä ja asioista vastaavaa sosiaalityöntekijään puhelimitse. Yksikön johtaja ja vastaava ohjaaja huolehtivat ja arvioivat, että tapahtuman purku järjestetään siten kuin asianomainen henkilö tarvitsee ja toivoo.

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

Vihnukselan työntekijöiden kanssa käydään jatkuvaa keskustelua heidän ilmoitusvelvollisuudestaan, jos he tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden. Näin ollen heidän on viipymättä ilmoitettava siitä yksikön johtajalle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle. Vihnukselan perehdytyskansiosta löytyy myös ohjeistu ilmoitusvelvollisuudesta.

4.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

Työterveyshuollon kanssa tehdään työpaikkaselvitys viiden vuoden välein tai kun työolosuhteet muuttuvat olennaisesti. Työpaikkaselvityksessä tunnistetaan työn vaaratekijät ennakoivasti.

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

Henkilöstöä perehdytetään heti työsuhteen alussa yksikön riskienhallintaan, arvioimiseen sekä haitta- ja vaaratapahtumien ilmoittamiseen.

Tartuntatautilain 17§:n perusteella terveyden- ja sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Yksikön johtaja vastaa hoitoon liittyvien infektioiden sekä lääkkeille erittäin vastustuskykyisten mikrobien esiintymisen ja mikrobilääkeresistenssin seurannasta ja torjunnasta. Johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautiin torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä. Samalla hänen on sovitettava yksikkönsä toiminta yhteen alueellisten ja valtakunnallisten torjuntaohjelmien kanssa.

Lisäksi toimintayksikön on tartuntatautilain 36§:n perusteella ilmoitettava Terveyden 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 asiakkaiden keskuudessa. Infektioiden torjuntakeinot huomioidaan toiminnassa erityisesti kausittaisten infektioiden yhteydessä, esimerkiksi tarvittaessa asiakkaiden eriyttämistoiminnoilla (asiakas ruokailee ja oleilee pääsääntöisesti omassa huoneessaan), sekä henkilöstön tartuntatautiin suojautumiskeinoilla käyttämällä hengityssuojaimia sekä suojakäsineitä. Tarvittaessa konsultoidaan hyvinvointialueen hygieni- ja tartuntataudeista vastaavaa sairaanhoitajaa ja muutetaan toimintaa ohjeistusten mukaisesti.

4.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Sopimuksen kautta hankittavan palvelun laadun tulee vastata omana toimintana tuotetun palvelun laatua. Mikäli puutteita havaitaan, varmistetaan asiakasturvallisuus ja puutteet dokumentoidaan. Viipymättä otetaan yhteyttä yksikön esihenkilöön ja käynnistetään vuoropuhelu sopimuskumppanin kanssa laatupoikkeaman korjaamiseksi.

Pirkanmaan hyvinvointialueella on sopimus vartijapalvelu Avarn-Securityn kanssa. Vartijoita käytetään ennakoivasti tarvittaessa sekä hälytetään akuuteissa tilanteissa paikalle hälytysnappia käyttäen. Vartijapalvelun esihenkilöiden kanssa järjestetään säännöllisiä yhteistyöpalavereita, joissa

varmistetaan yhteistyön toimivuus. Kaikista poikkeamista palvelun saatavuudessa ilmoitetaan hyvinvointialueen monivalvomoon.

4.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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.

5 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Jokainen Vihnukselan työntekijä perehtyy työsuhteen alussa omavalvontasuunnitelmaan ja sitoutuu työskentelemään Vihnukselan toimintaperiaatteiden ja arvojen mukaisesti. Mikäli työntekijän toiminnassa havaitaan puutteita, käydään siitä työntekijän kanssa keskustelua henkilökohtaisesti esihenkilöiden 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.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on saatavilla koko henkilöstölle sekä asiakkaille kaiken aikaa yksikön tiloissa. Kaikki mahdolliset muutokset käydään läpi ohjaajien kokouksissa.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelmat ovat yksiköiden toiminnan luonteeseen soveltuvalla tavalla asiakkaiden, omaisten ja omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla ja ne julkaistaan Pirkanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Yksikön vastuuhenkilöt ja henkilökunta seuraavat omaevalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista jatkuvasti. Jos toiminnassa havaitaan puutteellisuuksia, yksikkö tekee korjaavat toimenpiteet asian kuntoon saattamiseksi.

Omaevalvontasuunnitelman päivitys

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

Yksikön omaevalvontasuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön johtaja. Omaevalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tai ohjeistuksissa tehdään muutoksia tai kehittämistoimenpiteitä esimerkiksi havaittujen epäkohtien, kehitettyjen omaevalvonnan toimintamallien tai palautteiden perusteella. Vihnukselan omaevalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään neljä kertaa vuodessa.

6 Omavalvontasuunnitelman hyväksyntä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjajohtaja

Omavalvontasuunnitelma päivitetty, paikka ja päiväys Nokia 18.11.2024
Palveluyksikön vastuhenkilö Riitta Kujansivu
Palvelulinjajohtaja Titta Pelttari



pirha.fi

Seuraa meitä somessa.