



Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

## OMAVALVONTASUUNNITELMA ETSIVÄ TYÖ

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) .....	2
2	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3	RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) .....	5
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) .....	5
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) .....	8
7	ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	8
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	10
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	10
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN .....	11





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
 Perhepalvelut  
 Etsivä työ

13.12.2018

**1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

Palveluntuottaja Nimi: Tampereen Kaupunki Palveluntuottajan Y-tunnus: 0211675-2		Kunnan nimi: Tampere
Toimintayksikön nimi Tampereen kaupunki / Hyvinvointipalvelut /Avo- ja asumispalvelut/ Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja / Perhepalvelut / Etsivä työ		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja, PL 98, 33201 TAMPERE		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Etsivä työ tukee niitä avun tarpeessa olevia alle 29 -vuotiaita nuoria, jotka eivät jostain syystä käytä olemassa olevia auttamis- ja palvelujärjestelmiä tai jotka eivät ole tulleet niissä autetuiksi.		
Toimintayksikön katuosoite Hammareninkatu 7 (käyntiosoite Pinninkatu 58)		
Postinumero 33100	Postitoimipaikka Tampere	
Toimintayksikön vastaava esimies Vastaava ohjaaja Satu Muikku	Puhelin 0408063067	
Sähköposti satu.muikku@tampere.fi		

**2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

<p><b>Toiminta-ajatus</b>          Etsivä työ tukee niitä avun tarpeessa olevia alle 29 -vuotiaita nuoria, jotka eivät jostain syystä käytä olemassa olevia auttamis- ja palvelujärjestelmiä tai jotka eivät ole tulleet niissä autetuiksi.</p> <p>Etsivän työn työntekijät ovat läsnä siellä, missä nuoret viettävät aikaansa. Nuori voi olla yhteydessä etsivän työn ohjaajiin alueilla tavatessaan, puhelimitse, whatappilla, sähköpostitse tai Facebookissa. Etsivän työn ohjaajat tapaavat nuoria myös Pinninkatu 58 toimitiloissa. Ohjaajat tarjoavat nuorille mahdollisuuden ammatilliseen, turvalliseen ja luottamukselliseen aikuiskontaktiin. Etsivä työ auttaa esim. raha-asioiden järjestämisessä, opiskeluun liittyvissä asioissa, tukilomakkeiden täyttämässä, parisuhde- ja seurusteluongelmissa, terveyteen tai päihteisiin liittyvissä kysymyksissä.</p> <p><b>Arvot ja toimintaperiaatteet</b>          Etsivä nuorisotyö on matalan kynnyksen kohtaamista ja toimintaa arjessa. Tavoitteena on löytää mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ne tuen tarpeessa olevat alle 29-vuotiaat nuoret ja nuorisoryhmät, jotka eivät jostakin syystä voi tai tahdo hakea itse apua. Työ tähtää ongelmien ennaltaehkäisyyn ja tapahtuu nuorten omalla reviirillä.</p> <p>Etsivä nuorisotyö tarjoaa nuorelle yksilöllistä tukea ja ohjausta. Toimintaan osallistuminen on nuorille vapaaehtoista ja perustuu luottamuksellisuuteen. Työssä myös kerätään tietoa nuorten esille tuomista palvelutarpeista.</p>
---





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

**Toimintaa ohjaavat:**

- Etsivä työ menetelmänä
- Kunnioittava kohtaaminen arvona
- Nuorisolaki 10§
- Tampereen kaupunkistrategia Yhteinen Tampere -näköalojen kaupunki
- Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden arvot ja toimintaperiaatteet (2014):
- Asiakslähtöisyys, Henkilöstön arvostaminen, Kumppanuus muiden toimijoiden kanssa, Vastuullisuus, Taloudellisuus, Laadukkuus, Rohkea aloitteellisuus
- Perhepalveluiden laatukäsikirja

### 3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

**Etsivän työn riskit, tunnistaminen ja käsittely**

- **Asiakastyön riskit**
  - Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siir-tyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtaen yhteisessä neuvottelussa
  - Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.
- **Toimintaympäristöihin liittyvät riskit**
  - Toimitilat Pinninkadulla ja alueilla sekä kentällä tehtävä työ erilaisissa ympäristöissä
    - Toimipisteissä on turvallisuus- ja pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
    - Henkilöstön kanssa on laadittu ja tarvittaessa päivitetään turvallisuuskäytäntöjä: asiakastilanteiden ennakointi paikan ja osallistujien suhteen, työparityö, turvasana, asiak- kaiden kuljettaminen
    - EA-kurssit on käyty
  - Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin il- man henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuessa henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.
  - Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittatilanteet ilmoitetaan lähiesimiehelle, jonka jälkeen tehdään tarvittaessa yhdessä työterveyshuollon kanssa työpaikkaselvitys.
- **Henkilöstöön liittyvät riskit**
  - Rekrytointiin liittyen noudatetaan Tampereen kaupungin toimintaohjeistusta.
  - Työntekijöiden osaamista ylläpidetään ja vahvistetaan järjestämällä lisä- ja täydennyskoulu- tusta. Esimiehen kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelu. Osaamisen kehittämässä nou- datetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämisen suunnitelmaa.
  - Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytys suunnitelman mukaan.
  - Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta.
  - Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan Pois Kiusanhenki -ohjeistusta.
  - Henkinen työsuojelu ja kuormittuminen
    - Huomioidaan tiimeissä, työnohjauksissa, esimies-alaiskeskusteluissa ja tarvittaessa ohjataan työterveyshuoltoon.
- **Tietosuojariskit ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit**
  - Työntekijöillä ja opiskelijoilla on henkilökohtaiset käyttäjätunnukset niin tietokoneelle kuin asiakastyössä tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin. Työntekijä huolehtii, ettei kukaan muu pysty käyttämään tunnuksia.
  - Työntekijät perehtyvät Tampereen kaupungin tietosujoaohjeitukseen tietoruaoppaan ja verk- kokurssien kautta.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

- o Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa.
- o Salassa pidettävät tiedot ja asiakirjat säilytetään niin, ettei niitä ole ulkopuolisten mahdollista päästä lukemaan niitä. Työpöydille ei jätetä papereita poistuttaessa huoneesta. Mahdolliset hävitettävät asiakirjat hävitetään tietosuojaroskisten kautta.
- o Varmistetaan asiakastietojen oikeudellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta
  - Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten tiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä [Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö](#).
  - Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään, pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. [Asianosaisen tiedonsaantipyyntö](#)
- o Käyttöoikeuksien hallinta, varmenneratkaisut, suostumukseen perustuva tietojen luovutus, lokitietojen valvonta sekä asiakkaan oikeus tarkistaa lokitiedot ovat keinoja vahvistaa asiakkaan luottamusta ja parantaa samalla myös ammattilaisen oikeusturvaa.
- o Rekisteriselosteet

Edellä kuvatut riskit ja toimintatavat käydään läpi uuden henkilön perehdytyksessä ja henkilöstön kanssa säännöllisesti.

Lisäksi tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti.

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Läheltä piti ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet tiloista ennen tapaamisten alkua. Mikäli läheltä piti - tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan, ilmoittaa työntekijä asiasta esimiehelle ja täyttää sähköisen lomakkeen Työturvamonitoriin. Esimies ottaa asian käsittelyyn. Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamma ilmoittaa esimies asiasta poliisille 112, työsuojelupäällikkö Sami Uusitalolle 040 806 2078 ja aluehallintovirastoon 0295 018 450.

Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Esimies käy asian läpi työntekijän kanssa sekä säännöllisissä työyhteisökokouksissa, joissa mietitään kuinka asia voidaan korjata ja näin estää tilanteen uusiutuminen. Tarvittaessa mukaan asian käsittelyyn otetaan työterveyshuolto ja kriisiapu.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja niiden käsittely

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle eli yksikön lähiesimiehelle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoitus on tehtävä välittömästi, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

Lähiesimies ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi. Lähiesimiehen on ilmoitettava asiasta palvelulinjan päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Palvelulinjan päällikkö lähettää lomakkeen avopalvelujohtajalle hyväksyttäväksi. Avopalvelujohtaja ilmoittaa asiasta Hyvinvoinnin palvelualueen johtajalle ja tarvittaessa Aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Liite: menettelyohje ja ilmoituslomake

Jos kyseessä asiakkaan palveluun liittyvät epäkohdat muussa kuin lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan sosiaalipalvelujen organisaatiossa, vie työntekijä lähiesimiehen kanssa keskusteltuaan asian eteenpäin toisessa organisaatiossa ja/tai lähiesimies vie asian eteenpäin. Epäkohdista kerätään tietoa ja mietitään ratkaisuja myös lakisääteisessä Nuorten ohjaus- ja palveluverkostossa. Asiakasta ohjataan tarvittaessa olemaan yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Muutoksista tiedottaminen

Työskentelyyn liittyvät muutokset ja uudet ohjeistukset käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä ja kirjataan sen muistioon. Tämän jälkeen asia käydään läpi johtamistiimissä ja kirjataan muistioon. Muistiot tallennetaan yhteiselle verkkoasemalle, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Johtamistiimistä lähiesimiehet vievät tiedon käsiteltäväksi vielä omiin tiimikokouksiinsa ja tarvittaessa vielä työntekijän kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun.

Tiedottamista hoidetaan myös sähköpostitse ja puhelimitse mikä tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagoitua.

Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet/tiedotteet.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Yksikön henkilöstö, lähiesimies ja palvelupäällikkö

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Vastaava ohjaaja Satu Muikku puh.040 8063067 ja vs. palvelupäällikkö Terhi Huttunen puh.050 3010462

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Perhepalveluiden vuosikellon yhteydessä sovitaan omavalvontasuunnitelman päivitysajankohdasta.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Suunnitelma on nähtävissä Pinninkadun toimipisteen ilmoitustaululla ja Tampereen kaupungin internetsivuilla kohdassa Etsivä työ. [www.tampere.fi/etsivatyo](http://www.tampere.fi/etsivatyo)

#### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Yhteydenotto ja palvelutarpeen arviointi

Nuori voi ottaa yhteyttä Etsivään työhön puhelimitse, whatsappilla, Facebookissa, sähköpostilla tai tavatessaan kadulla tai alueella. Etsivään työhön voi tulla myös läheisen tai viranomaisen ohjaamana.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

Etsivässä työssä ei käytetä strukturoituja mittareita. Etsivä työ perustuu nuorisolain mukaisesti vapaaehtoisuuteen ja luottamuksellisuuteen. Nuori määrittää itse avuntarpeensa. Poikkeuksena ne alaikäiset, joilla on tarve saada sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja ja/tai lastensuojelun palveluja. Silloin yhteistyötä tehdään nuoren perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa.

Avun ja palvelujen tarpeita arvioidaan yhdessä asiakkaan ja hänen toivomiensa perheenjäsenten ja/tai muiden läheisten kanssa.

#### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Etsivässä työssä nuoret kohdataan arvostavasti yksilöinä ja osana omaa läheisverkostoaan. Työtä tehdään dialogissa nuoren kanssa voimavarakeskeisellä työotteella.

Etsivä työ perustuu vapaaehtoisuuteen ja nuoren itsensä määrittämiin avun ja/tai tuen tarpeisiin. Tämä osaltaan vaikuttanee siihen, että nuoret kokevat tulevansa kuulluiksi ja kohdatuiksi. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Lähiesimies ohjeistaa muistutuksen ja kantelun tekemisessä tarvittaessa. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliammattilaiseen. Muistutukset käsitellään Tampereen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Kaupungin lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa yksikön käytettävissä.

Henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

#### 4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Etsivässä työssä on koulutettuja kokemusasiantuntijoita, jotka ovat mukana kehittämässä työtä. Yksittäisten nuorten ja läheisten palautteet käsitellään tiimissä ja toimintaa suunnataan asiakkaiden tarpeisiin räätälöidysti.

#### Palautteen kerääminen

Asiakkaita kuullaan ja he antavat pääsääntöisesti suullista palautetta lähityöntekijöilleen. Työntekijät tuovat palautteet lähiesimiehelle ja/tai tiimeihin. Toimintaa on kehitetty asiakkaita kuullen mm. kokemusasiantuntijakoulutus ja -toiminta, vanhempainryhmä.

Kaikissa avo- ja asumispalveluissa tehdään vuosittain asiakastyytyväisyyskysely. Asiakuuden päättyessä pyydetään kaikilta asiakkailta palautetta koko lapsiperheiden sosiaalipalveluita koskevalla palautelomakkeella, jonka asiakas voi täyttää joko paperisena tai sähköisenä. Ohjaaja huolehtii paperisen lomakkeen tai sähköisen lomakkeen osoitteen antamisesta. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus antaa kaupungin internetsivuilla palautetta milloin vain.

#### Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palautteiden tiedoista tehdään kaksi kertaa vuodessa yhteen-veto, joka käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä, johtamistiimissä ja tiimikokouksissa. Kehittämistä suunniteltaessa otetaan huomioon palautteiden kautta tulleet kehittämisehdotukset. Myös kokemusasiantuntijoita hyödynnetään kehittämisessä ja koulutuksissa.

#### 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Vs. palvelupäällikkö Terhi Huttunen ja vastaava ohjaaja Satu Muikku







Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista  
Sosiaaliamies on tavoitettavissa puhelinnumerosta 040 800 4187 tai 040 800 4186.  
Puhelimen ollessa varattuna voi puhelinvastaajaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten.  
Tarvittaessa sosiaaliamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Tällöin tapaaminen on sovittava etukäteen. Sosiaaliamiehen sähköpostiosoite on: [sosiaaliamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliamies@tampere.fi)

Sosiaaliamies on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiansa yhdessä sosiaaliamiehen kanssa. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa-antava – sosiaaliamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Palvelu on maksutonta.

- Neuvoo asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- Avustaa muistutuksen teossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa.

Sosiaaliamies tiedottaa ja tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliamies pitää asiakasrekisteriä, johon muilla viranomaisilla ei ole pääsyä, ja johon talletetaan henkilötietoja vain silloin, kun asian hoitaminen sitä edellyttää.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista  
Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa. Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa.

Sisä-Suomen maistraatti, Tampereen yksikkö

[www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/Lansi-Suomen-laani/Sisa-Suomen-maistraatti/Tampereen-yksikko/](http://www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/Lansi-Suomen-laani/Sisa-Suomen-maistraatti/Tampereen-yksikko/)

Hatanpään valtatie 24

postiosoite PL 682

33101 Tampere

avoinna ma - pe klo 9 - 16.15

Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapahojeita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

<http://www.kuluttajaneuvonta.fi>

Kuluttajaoikeusneuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai jos asia on erityisen monimutkainen ja edellyttää tapaamista neuvojan kanssa, puhelinneuvonnassa voi sopia tapaamisesta neuvontapisteessä.

Valtakunnallinen neuvontanumero: 029 553 6901

Ruotsinkielinen neuvonta: 029 553 6902

Puhelinneuvonta palvelee arkisin klo 9 - 15.

Soittaminen ja jonotus 0295-numeroihin maksaa lankapuhelimesta paikallisverkkomaksun (pvm) ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun (mpm).

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

Asiakas voi tehdä muistutuksen joko suullisesti tai kirjallisesti. Suullisesti annettu muistutus käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat tiimi-palaverissa. Tämän jälkeen asiasta annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus, joka tallennetaan kirjallisen muistutuksen tapaan sähköiseen järjestelmään. Kirjallinen muistutus ja sen vastine tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Muistutukset ym. huomioidaan toiminnan kehittämisessä tarpeen mukaan. Kehittämisessä huomioidaan myös vuosittain tulevat sosiaaliamiehen selvitykset.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle  
Mahdollisimman pian ja maksimissaan yksi kuukausi.

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja toimitaan niiden mukaan yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Huomioidaan asiakkaiden tarpeet ja toimitaan niiden mukaan yhteistyössä sidosryhmien kanssa.

Viedään viestejä organisaatioissa eteenpäin.

### 4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikössä on sovittu esim. astioiden pesemisestä 70 C asteessa hepatiittiriskin pienentämiseksi ja työntekijöiden käsihygieniaa huomioidaan käsidesseillä.

### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Yksikkö ei vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta. Tarvittaessa ohjataan ja ollaan asiakkaan mukana akuuteilla ja/tai suunnitelluilla hoitokäynneillä.

### 4.3.6 Yhteistyö muiden palveluntarjoajien kanssa

Etsivän työn asiakkaissa on myös monitarpeisia nuoria, jotka saattavat tarvita useita palveluja yhtä-aikaisesti. Nuorella voi olla toimeentuloon, asumiseen ja mielenterveys- tai päihdeasioihin liittyviä tarpeita samaan aikaan. Jotta nuori saisi tarvitsemaansa apua ja tukea tarvitaan usein eri palveluntuottajien välistä yhteistyötä. Etsivän työn rooli on usein olla varmistamassa, että nuorta ei luukuteta palvelusta toiseen, vaan hän tulee kuulluksi kaikkine tarpeineen. Yhteistyön tavoite on yhteinen työ nuoren hyvinvoinnin edistämiseksi.

Nuorelle nimetty työntekijä/nimetyt työntekijät huolehtivat yhteydenpidosta tarvittaviin tahoihin nuoren kanssa sovitulla tavalla.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

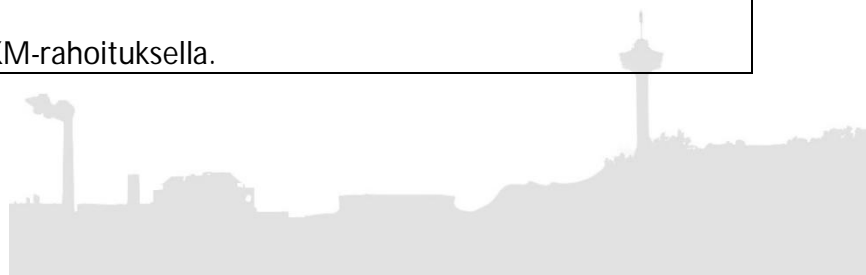
Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla, josta vastaa Pamis Oy.

### 4.4.1 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

1 vastaavan ohjaaja

13 ohjaajaa, joista 5 määrä-aikaisella OKM-rahoituksella.







Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

#### Sijaisten käytön periaatteet

Sijaisia palkataan pitkiin palkattomiin vapaisiin. Sijaisuudet voivat olla joko lyhyitä alle 6 kk:n tai pitkiä yli 6kk:n mittaisia.

Kaikkiin määräaikaisiin palvelussuhteisiin on oltava laissa tarkoitettu hyväksyttävä peruste esim. sijaisuus. Henkilö voidaan ottaa määräaikaiseen palvelussuhteeseen enintään siksi ajaksi, kun hyväksyttävä määräaikaisuuden peruste on olemassa. Sijainen voidaan ottaa viranhaltijan/työntekijän poissaolon ajaksi. Määräaikaisuuden peruste on mainittava ottamispäätöksessä ja työso-  
pimuksessa.

Koko kaupungin yhteinen sijaisrekisteri palvelee toiminta-alueiden esimiehiä sijaisten hankinta-  
prosessissa. Sijaisrekisteristä voi palkata sijaiset alle kuusi kuukautta kestäväan sijaisuuteen.  
Rekrytoivat esimiehet voivat itse hakea tarvitsemansa sijaiset suoraan sijaisrekisteristä. Sijaisre-  
kisteriä hallinnoidaan Monetra Pirkanmaa Oy:ssä ja kaikki sijaisrekisteriin ilmoittautuneet si-  
jaisehdokkaat haastatellaan Monetrassa.

#### Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoimaan riittävyyttä ennakoidaan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista.

#### Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Rekrytoinnissa noudatetaan Tampereen kaupungin rekrytointiohjeita ja voimassa olevia lakeja kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöstölakia.

Pääsääntöisesti yli kuuden kuukauden pituiset palvelussuhteet laitetaan uudelleensijoituksen toimenpiteiden jälkeen sisäiseen hakuun kaupungin intranet-sivuille kaikkien urakehitystä halua-  
vien haettaviksi.

#### Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden var- mistaminen

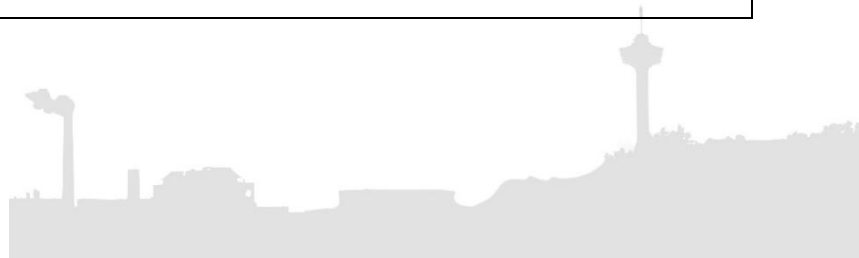
Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Rikosrekisteriote pyydetään aina, kun työntekijä valitaan toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin. Lisäksi soveltu-  
vuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään voimassa olevan perehdyttämissuunnitel-  
man mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asiat perehdyttää lähiesimies, oma tiimi ja mitkä asiat käydään läpi koko organisaation yhteisperehdytyksessä. Omavalvontasuunnitelman läpikäyn-  
nistä vastaa lähiesimies.

#### Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan Tampereen kaupungin ja lasten, nuorten ja perheiden pal-  
velulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita. Täydennyskoulutus voidaan järjestää  
joko omassa organisaatiossa tai ostamalla erilaisilta kouluttavilta tahoilta tai kustantamalla hen-  
kilöstön koulutuksiin osallistuminen.

Työntekijät voivat esittää koulutustoiveita kehityskeskusteluissa. Lisäksi lähiesimiehet tiedottavat  
tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumi-  
sesta päättää palvelupäällikkö huomioiden koko yksikön osaamistarpeet.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

Osaamisen kehittämisen suunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja ennen päivitystä kartoitetaan työntekijöiden osaamisen lisäämisen tarvetta niin kehityskeskusteluissa kuin kyselyillä. Päivitetty suunnitelma käydään läpi lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä, jossa hyväksytään yhteiset linjaukset osaamisen kehittämisen tarpeista ja teemoista seuraavalle vuodelle.

#### 4.4.2 Toimitilat

Pinninkatu 58:ssa 1-6 työntekijää samassa huoneessa. Lisäksi on asiakkaiden tapaamistiloja ja kahvi-/ruokailutila.

Etsivän työn työntekijät työskentelevät myös avoimissa ja puoliavoimissa tiloissa, joissa on nuoria (mm. kadulla, kahviloissa) sekä nuorten kotona.

Tilojen siivous

Tilojen siivouksesta vastaa Voimia.

## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeiden ja viranomais määräyksien noudattaminen Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmä Efficasta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet. Lisäksi käytössä on Parent-järjestelmä.

Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet Parent ja -Efficajärjestelmiin on erikseen määritelty. Perehdytys ja valvonta ovat esimiesten vastuulla. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Henkilöstön ja opiskelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta vastaavat

Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä perehdytyksestä ja mahdollisesta lisäkoulutuksen tarpeesta.

Yksikön tietosuojaselosteen näkyvyys

Etsivän työn tietosuojaseloste on nähtävissä Tampereen kaupungin internetsivuilla osoitteessa nimellä ehkäisevän lastensuojelun rekisteri.

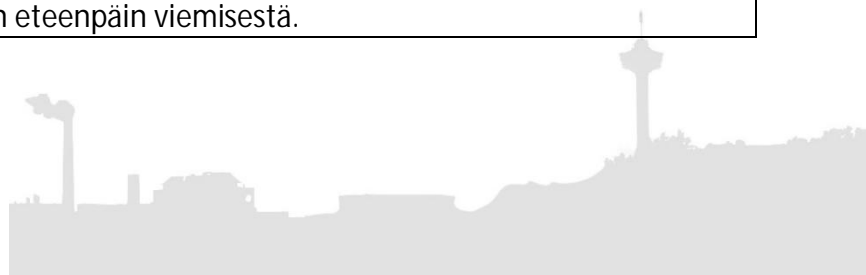
<http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/verkkoasiointi/tietosuoja.html>

d) Tietosuojavastaava

Ari Andreasson, Virastotalo, Aleksis Kivenkatu 14 - 16, 050-3560 145

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Etsivän työn tiimeissä ja kehittämispäivissä käydään säännöllisesti keskustelua toiminnasta, turvallisuudesta ja mahdollisista esiinnoisista riskeistä. Tilanteet ja/tai asiat keskustellaan ja arvioidaan yhdessä henkilöstön kanssa, mietitään kenelle asian hoitaminen kuuluu (Pamis Oy, Voimia, oma työryhmä, lähiesimies, palvelupäällikkö, johtamistiimi vai joku muu), tehdään suunnitelma, työnjako ja aikataulutus sekä sovitaan arvioinnista. Lähiesimies on viimekädessä vastuussa epäkohtailmoitusten ja kehittämistarpeiden eteenpäin viemisestä.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Perhepalvelut  
Etsivä työ

13.12.2018

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Tampereella 13.12.2018

Allekirjoitus

Maria Päivänen

