



OMAAVALVONTASUUNNITELMA PERHEOIKEUDELLISET PALVELUT

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).....	2
4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	6
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	8
7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	8
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	10
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	11
10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN	11





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
 Perhepalvelut
 Perheoikeudelliset palvelut

13.12.2018

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

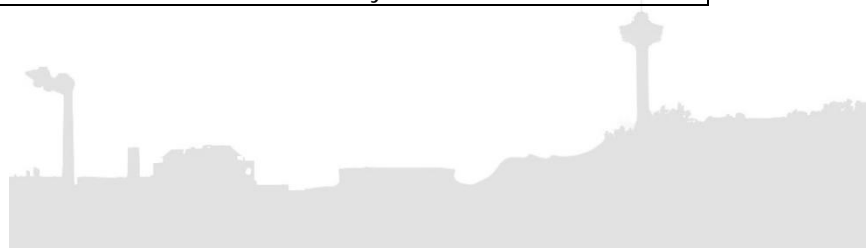
Palveluntuottaja Palveluntuottajan Y-tunnus: 0211675-2 Kunnan nimi: Tampere	
Toimintayksikön nimi Tampereen kaupunki / Hyvinvointipalvelut / Avo- ja asumispalvelut / Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja / Sosiaalipalvelut / Perhepalvelut / Perheoikeudelliset palvelut	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja, PL 98, 33201 TAMPERE	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tampereilaiset ja orivesiläiset lapsiperheet	
Toimintayksikön katuosoite Rautatiekatu 10, 6.krs.	
Postinumero 33100	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Johtava sosiaalityöntekijä Birgitta Jyrkkä	Puhelin 050 430 1195
Sähköposti birgitta.jyrkka@tampere.fi	

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

<p>Toiminta-ajatus Perheoikeudellisista palveluista lapsiperheet saavat palvelua isyyden selvittämisessä, vanhempien eron jälkeisissä lapsiin liittyvissä sopimusasioissa sekä sijoitettujen lasten elatussopimusasioissa ja valvottujen tapaamisten järjestämisessä sekä huoltoriitoihin liittyvissä selvityksissä. Perheoikeudellisissa palveluissa työskentelee lastenvalvoja, sosiaalityöntekijöitä, ohjaajia, koordinaattori, palveluohjaaja, etuuskäsittelijä, toimistosihteerit, virastomestari ja johtava sosiaalityöntekijä. Isyys selvitykset, huolto-, tapaamis- ja elatussopimukset tehdään lastenvalvojen palveluna. Oikeuden pyynnöstä sosiaalityöntekijät tekevät huoltoriitatilanteissa selvityksiä työskennellen perheiden kanssa. Perheoikeudellisten palvelujen valvottujen tapaamisten työmuotoja ovat valvottu ja tuettu tapaaminen sekä valvottu vaihto. Perheoikeudellisten palvelujen palveluohjaaja palvelee ennen kaikkea eroasioiden kanssa kipuilevia asiakkaita.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden arvot ja toimintaperiaatteet (2014): asiakaslähtöisyys, henkilöstön arvostaminen, kumppanuus muiden toimijoiden kanssa, vastuullisuus, taloudellisuus, laadukkuus ja rohkea aloitteellisuus.</p>

3. RISKINHALLINTA (4.1.3)

<p>Perheoikeudellisten palveluiden riskit, tunnistaminen ja käsittely</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakastyön riskit <ul style="list-style-type: none"> ○ Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtoen yhteisessä neuvottelussa
--





- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.
- **Toimitiloihin liittyvät riskit**
 - Jokaisessa toimipisteessä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
 - Toimitiloissa liikkumiseen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkeessa 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 täydennyskoulutusta esimiehen kanssa vuosittain käytyjen kehityskeskustelujen kautta. Osaamisen kehittämisessä noudatetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelinjan osaamisen kehittämisen suunnitelmaa.
 - Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan.
 - Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta
 - Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan Pois Kiusanhenki -ohjeistusta
 - Virkamieslaki
- **Tietosuoja- 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 perehdyvät Tampereen kaupungin tietosuojaohjeitukseen tietoturvaoppaan ja verkkokurssien kautta.
 - Kukin työntekijä (mukaan lukien harjoittelija, opiskelija jne.) vastaa roolissaan siitä, että noudattaa salassapitoa ja vaitiolovelvollisuutta koskevia säädöksiä.
 - Huomioidaan erityisesti tiedon elinkaaren hallinta. "Varmuuden vuoksi" ei ole riittävä peruste tiedon säilyttämiselle. Tieto tulee poistaa tietoturvallisesti tai arkistoida, kun sen säilyttämiselle ei ole perustetta.
 - Henkilötietojen käsittelyssä on noudatettava erityistä huolellisuutta. Tämä on otettava huomioon asioista keskusteltaessa, muistiinpanoja tehtäessä, asiakirjoja luettaessa, kuljetettaessa tai esillä pidettäessä.
 - Käsinkirjoitetut asiakasmuistiinpanot ovat myös henkilötietojen käsittelyä ja niiden (pitkäaikaisista) käyttöä ja säilyttämistä on vältettävä.
 - Kun salassa pidettävää asiakirjaa tulostetaan, skannataan tai kopioidaan, on huolehdittava siitä, että asiattomat eivät pääse käsiksi salassa pidettävään tietoon. Tällaisen tiedon kopiointia tai muuta vastaavaa käsittelyä on ylipäänsä syytä välttää. Luonnoksen ja kopiot hävitetään välittömästi tarpeen päättyessä. Kun käytettävissä on ns. turvatulostus, käytetään sitä.
 - Työntekijä saa käsitellä vain sellaisia henkilötietoja, jotka kuuluvat työtehtäviin.
 - Huomioidaan kunkin rekisterin määrittelemä tarkoitus henkilötietojen käsittelylle ja se, mitä tietoja rekisterissä on määritelty käsiteltäviksi. Mitään ylimääräisiä tietoja ei rekisteriin saa kirjata. Kaupungilla tehdään säännöllisesti tarkastuksia tietojen vaatimustenmukaisesta käsittelystä.
 - Ollaan tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli asiakkaalla, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa.
 - Estetään asiaton pääsy tietojärjestelmiin lukitsemalla työasema aina kun poistutaan sen luota.





- o Kaupungin toimitiloissa tulee pitää näkyvästi esillä kuvallinen henkilökortti, jotta voidaan tunnistaa kaupungin työntekijäksi.
- o Vieraita ei jätetä ilman valvontaa työhuoneeseen tai muihin ei-julkisiin tiloihin.
- o Asiakkaisiin ja henkilöstöön liittyvät henkilötiedot tallennetaan ensisijaisesti asiakastietojärjestelmiin. Työhön liittyvät muut dokumentit tallennetaan kaupungin tarjoamille tallennusaluustoille. Niiden tietoturva ja varmuuskopiointi ovat riittävällä tasolla, esim. verkkolevyt tai Virta-työtilat.
- o Varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus ja informoidaan asiakkaita niiden korjaamisen mahdollisuudesta.
- o Henkilötietolain mukaan henkilö voi tarkastaa omat tai huollettavien lasten tiedot toimittamalla allekirjoitetun pyynnön ja todistamalla henkilöllisyytensä. katso: [Sosiaalitoimen henkilörekisteritietojen tarkastuspyyntö](#).
- o Julkisuuslain mukaan asianosaisella on oikeus salassa pidettäviin asiakirjoihin kirjallisen pyynnön tehtyään, pyyntö tulee perustella ja tietojen käyttötarkoitus selvittää. katso: [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.

Lisäksi yksikössä tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Läheltä piti -tilanteisiin ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakoidaan mahdolliset asiakastilanteet, joissa voi olla tarvetta vartijapalvelulle. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet tiloista ennen tapaamisten alkua. Mikäli läheltä piti - tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan työntekijä on velvollinen ensimmäiseksi kertomaan tilanteesta esimiehelle ja asia käsitellään yhdessä perusteellisesti, tarvittaessa useammassa keskustelussa. Tarvittaessa esimies ohjaa työntekijää ottamaan yhteyttä työterveyshuoltoon. Työntekijä tekee tapahtumasta ilmoituksen Työturvamonitoriin ja esimies käsittelee sen. Esimies ottaa asian käsittelyyn. Mikäli tapahtuma aiheuttaa kuoleman tai vakavan vamman ilmoittaa esimies asiasta poliisille 112, työhyvinvointipäällikkö 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.

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

Muutoksista tiedottaminen

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

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

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

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet vs. palvelupäällikkö Terhi Huttunen, johtava sosiaalityöntekijä Birgitta Jyrkkä ja perheoikeudellisten palveluiden henkilöstö sekä suunnittelija Minna Nurminen. Suunnitelmaa on työstetty yhdessä ja se on käsitelty sekä hyväksytty lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Johtava sosiaalityöntekijä Birgitta Jyrkkä p. 050 430 1195, birgitta.jyrkka@tampere.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Perhepalveluiden vuosikellon yhteydessä sovitaan omavalvontasuunnitelman päivitysajankohta ja lähiesimies huolehtii päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Henkilökunnan nähtävillä suunnitelma on sähköisessä muodossa Taskussa.

Asiakkaille nähtävissä ilmoitustaululla Rautatienkadun toimipisteessä ja Tampereen kaupungin internetsivuilla kohdassa Perheoikeudelliset palvelut www.tampere.fi/perheoikeudellisetpalvelut





5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Yhteydenotto ja palvelun tarpeen arviointi perheoikeudellisissa palveluissa
Asiakkaat ottavat pääsääntöisesti yhteyttä joko puhelimitse keskitettyyn ajanvaraukseen tai lastenvalvojien puhelinneuvontaan tai valvottuihin tapaamisiin tai sähköpostitse lastenvalvojien yhteispostilaatikkoon. Palveluohjaajan he tavoittavat suorasta numerosta, samoin kuin olosuhdeselvityksiä tekevät sosiaalityöntekijät. Kaikki perheoikeudellisten palveluiden työntekijät ovat tavoitettavissa niin puhelimitse kuin sähköpostitsekin.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu
Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen
Asiakastyötä tehdään asiakaslähtoisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja asiakasta kunnioittavalla työotteella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain säädöksiä. Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide.

Asiakkaan asiallinen kohtelu
Jos asiakas kokee/huomaa epäasiallista kohtelua voi hän ottaa yhteyttä työntekijän lähiesimieheen puhelimitse tai sähköpostitse. Lähiesimies käsittelee tilannetta yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Asiakkaalle myös kerrotaan mahdollisuudesta tehdä vapaamuotoinen muistutus tai kantelu. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliamiehen. Muistutukset käsitellään Tampereen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Kaupungin lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa yksikön käytettävissä.

Asiakkaan hyvään kohtaamiseen liittyen järjestetään työntekijöille säännöllisesti koulutusta.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus
Palautteen kerääminen
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. Omatyöntekijä huolehtii paperisen lomakkeen tai sähköisen lomakkeen osoitteen antamisesta.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä
Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palautteiden tiedoista tehdään kaksi kertaa vuodessa yhteenvedo, joka käsitellään lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä, johtamistiimissä ja tiimikokouksissa. Kehittämistä suunnitellessa otetaan huomioon palautteiden kautta tulleet kehittämissuositukset. Myös kokemusasiantuntijoita hyödynnetään kehittämisessä ja koulutuksissa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva
Muistutuksen vastaanottaja
Vs. palvelupäällikkö Terhi Huttunen ja johtava sosiaalityöntekijä Birgitta Jyrkkä

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





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
Perhepalvelut
Perheoikeudelliset palvelut

13.12.2018

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 neuvoo-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

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 paikallisverkomaksun (pvm) ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun (mpm).

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

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
Yksi kuukausi

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaan työntekijä(t) ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin asiakkaan kanssa sovitulla tavalla.

Tampereen kaupungilla on käytössä Kaltoinkohteluun puuttumisen käsikirja. Käsikirjan tarkoituksena on auttaa lapsia ja nuoria kohtaavia työntekijöitä tunnistamaan kaltoinkohtelu mahdollisimman varhain ja puuttumaan siihen. Käsikirjassa neuvotaan, kuinka asia viedään eteenpäin viranomaisten selvitettäväksi ja kuinka lapsi ja perhe ohjataan tarvittavien tutkimusten ja hoidon piiriin. Tavoitteena on edistää lasten hyvinvointia ja ehkäistä kaltoinkohtelua ja ongelmien kasvamista.

7. ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä käydään säännöllisesti läpi paloturvallisuuteen liittyvät asiat ja toiminta palohälytyksen sattuessa. Yhteistyötä tehdään kaupungin turvallisuuspäällikön kanssa.

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla, josta vastaa Tampereen Tilapalvelut Oy, jonne mahdollisista puutteista tai korjattavista vioista tehdään sähköinen ilmoitus.

4.4.1 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

- 1 johtava sosiaalityöntekijä,
- 8 lastenvalvojaa,
- 4 sosiaalityöntekijää,
- 2 ohjaajaa ja 1 sosiaalityöntekijä (fyysisesti pääasiassa muissa tiloissa),
- 1 koordinaattori,
- 1 palveluohjaaja,
- 1 etuuskäsittelijä,
- 1 toimistosihiteeri ja
- 1 virastomestari.

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 työsopimuksessa.

Koko kaupungin yhteinen sijaisrekisteri palvelee toiminta-alueiden esimiehiä sijaisten hankintaprosessissa. Sijaisrekisteristä voi palkata sijaiset alle kuusi kuukautta kestäväan sijaisuuteen. Rek-





rytoivat esimiehet voivat itse hakea tarvitsemansa sijaiset suoraan sijaisrekisteristä. Sijaisrekisteriä hallinnoidaan Monetra Pirkanmaa Oy:ssä ja kaikki sijaisrekisteriin ilmoittautuneet sijaisehdokkaat haastatellaan Monetrassa.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

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

Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan siten, että ei muodostu asiakasjonoa, vaan kaikki asiakkaat tulevat palveluiksi yksikön toimintaperiaatteen mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

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

Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote ja tarvittaessa käydä työhöntulotarkastuksessa. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa.

Rikosrekisteriote pyydetään, kun työntekijä valitaan virkaan tai toimeen sekä yli kolmen kuukauden mittaisiin sijaisuuksiin.

Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

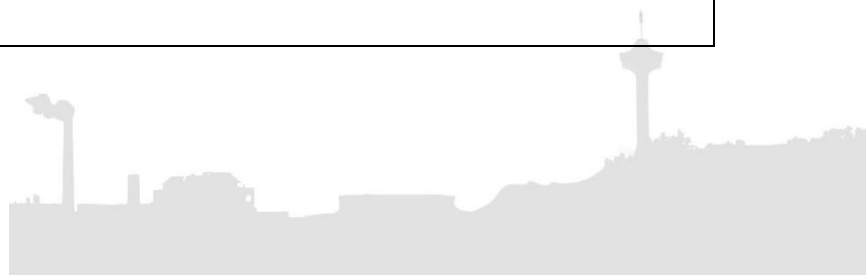
Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. Jokainen uusi työntekijä ja opiskelija perehdytetään voimassa olevan perehdyttämissuunnitelman mukaisesti, jossa on sovittuna mitkä asiat perehdyttää lähiesimies, oma tiimi, toimistosih-teeri/etuuskäsittelijä ja mitkä asiat käydään läpi koko organisaation yhteisperehdytyksessä. Oma-
valvontasuunnitelman läpikäynnistä vastaa lähiesimies.

Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen

Täydennyskoulutuksessa noudatetaan Tampereen kaupungin ja lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämissuunnitelman periaatteita. Täydennyskoulutus voidaan järjestää joko omassa organisaatiossa tai ostamalla erilaisilta kouluttavilta tahoilta tai kustantamalla henkilöstön koulutuksiin osallistuminen.

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

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

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaita tavataan perheoikeudellisten palveluiden tiloissa Rautatienkadulla ja valvottujen tapaamisten tiloissa Kuusikon perhetukikeskuksessa. Sosiaalityöntekijät tekevät säännöllisesti kotikäyntejä, muut työntekijät ainoastaan poikkeustilanteissa.

Kaikilla työntekijöillä on Rautatienkadulla oma työhuone, minkä lisäksi on erikseen kaksi neuvottelutilaa, joista toinen toimii myös henkilökunnan sosiaalitalana ja kahvihuoneena. Asiakkaille on käytävillä olevien tuolien lisäksi erikseen odotustila, missä on myös lapsille leluja. Päiväperhossa valvottujen tapaamisten kahdella työntekijällä on yhteinen työhuone. Valvottuja ja tuettuja tapaamisia varten on käytössä kolme eri tilaa, joissa on leluja ja pelejä lapsille.

Tilojen siivous

Tampereen kaupunki on tehnyt sopimuksen Rautatienkadun tilojen siivouksesta Uusi Era Palvelut Oy:n kanssa 1.1.2017 alkaen.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Työntekijöiden huoneisiin on asennettu Avack-hälytysnapit. Tarvittaessa käytössä on vartijan palvelut. Valvontakameroita on käytävillä ja aulassa. Virastomestari on paikalla toimiston aukioloaikoina. Yksikön ulko-ovi ja työntekijöiden työhuoneiden ovet ovat lukossa ja virastomestari päästää asiakkaat sisään ja varmistaa heillä olevan ajanvarauksen.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot
Pasi Keinonen, Tampereen kaupunki, p. 050 521 5019 , pasi.keinonen@tampere.fi

8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

4.5.1 Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyvien 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.

Lähiesimies valvoo toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä Effican on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin. Perehdytys ja valvonta on esimiehen 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

Henkilötietolain mukaisesti henkilölle on annettava tieto, jos hänen henkilötietojaan kirjataan johonkin henkilörekisteriin. Henkilötietoja ovat muun muassa nimi- ja osoitetiedot. Lisäksi rekisteröidylle on kerrottava henkilötietojen käsittelyn tarkoituksesta, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä rekisteröidyn oikeuksista.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
Perhepalvelut
Perheoikeudelliset palvelut

13.12.2018

Perheoikeudellisten palveluiden tietosuojaseloste on nähtävissä Tampereen kaupungin internet-sivuilla osoitteessa

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

Tietosuojavastaava

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

9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkaiden yhteydenotoissa varmistetaan erityisen tarkkaan se, että asiakkaat ohjautuvat oikean palvelun piiriin, joko omaan yksikköömme tai muihin palveluihin. Työntekijöiden osaamisessa kiinnitetään erityistä huomiota uusien työntekijöiden, sijaisten ja opiskelijoiden perehdyttämiseen ja vuoden 2017 aikana päivitetään yksikön oma perehdyttämishjelma. Työturvallisuuteen liittyen toimitiloissamme pidetään vuoden 2017 aikana turvallisuuspäällikön johdolla ohjattu poistumisharjoitus tulipalotilanteessa.

10. OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Tampere 13.12.2018

Allekirjoitus
Maria Päivänen

