

# **Omavalvontasuunnitelma**

Perhepiste Nopea

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Palveluntuottajaa koskevat tiedot</b> .....	<b>6</b>
1.1.	Palvelumuoto .....	6
1.2.	Toimintayksikön katuosoite.....	6
1.3.	Yksikön toiminnasta vastaava esimies .....	6
1.4.	Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat .....	6
1.4.1	Tuotteen 1 nimi.....	6
1.4.2	Tuotteen 2 nimi.....	6
<b>2</b>	<b>Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</b> .....	<b>7</b>
2.1	Toiminta-ajatus .....	7
2.2	Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
<b>3</b>	<b>Riskienhallinta</b> .....	<b>8</b>
3.1	Haittatapahtumat, läheltä piti- ja väkivaltatilanteet .....	10
3.2	Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin ja laatupoikkeamiin.....	11
3.3	Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus .....	12
<b>4</b>	<b>Omaevalvontasuunnitelman laatiminen</b> .....	<b>12</b>
4.1	Suunnitteluun osallistuvat .....	13
4.2	Suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön tiedot.....	13
4.3	Omaevalvontasuunnitelman seuranta .....	14
4.4	Omaevalvontasuunnitelman julkisuus.....	14
<b>5</b>	<b>Asiakkaan asema ja oikeudet</b> .....	<b>14</b>
5.1	Palvelutarpeen arviointi.....	14

5.2	Hoito- ja palvelusuunnitelma .....	15
5.3	Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a§).....	16
5.4	Asiakkaan kohtelu .....	16
5.4.1	Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen .....	16
5.4.2	Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät käytännöt .....	17
5.4.3	Asiakkaan asiallinen kohtelu .....	18
5.4.4	Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma .....	19
5.5	Asiakkaan osallisuus.....	19
5.5.1	Asiakkaan ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen .....	19
5.5.2	Palautteen kerääminen .....	19
5.5.3	Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä.....	20
5.6	Asiakkaan oikeusturva .....	20
5.6.1	Muistutuksen vastaanottaja.....	20
5.6.2	Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot.....	20
5.6.3	Potilasasiamiehen yhteystiedot .....	21
5.6.4	Vanhusasiamiehen yhteystiedot .....	22
5.6.5	Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot .....	23
5.6.6	Muistutuksen, kantelun ja muiden valvontapäätösten käsittely .....	23
5.6.7	Muistutuksen, kantelun ja muiden valvontapäätösten huomioiminen toiminnan kehittämisessä .....	24
5.6.8	Tavoiteaika muistutusten käsittelyssä.....	24

<b>6</b>	<b>Palvelun sisällön omavalvonta</b> .....	24
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	24
6.2	Ravitsemus.....	25
6.3	Hygieniäkäytännöt .....	25
6.4	Terveyden- ja sairaanhoito .....	26
6.5	Lääkehoito ja lääkehoidon suunnitelma .....	26
6.6	Monialainen yhteistyö .....	27
6.7	Alihankintana tuotetut palvelut .....	27
<b>7</b>	<b>Asiakasturvallisuus</b> .....	27
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	28
7.2	Henkilöstö.....	28
7.2.1	Henkilöstön määrä ja rakenne .....	29
7.2.2	Sijaisten käytön periaatteet .....	29
7.2.3	Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen .....	29
7.2.4	Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet .....	29
7.2.5	Henkilökunnan soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen .....	29
7.2.6	Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen. ....	30
7.2.7	Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen.....	30
7.3	Toimitilat ja teknologiset ratkaisut .....	31
7.3.1	Tilojen käytön periaatteet .....	31
7.3.2	Teknologiset ratkaisut .....	31
7.3.3	Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	32

<b>8</b>	<b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen .....</b>	<b>33</b>
8.1	Asiakastyön kirjaaminen .....	34
8.2	Yksikön tietosuojaselosteen näkyvyys .....	34
8.3	Tietosuojavastaava.....	35
<b>9</b>	<b>Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....</b>	<b>35</b>

## **1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot**

Palveluntuottajan nimi: Tampereen kaupunki, Sosiaali- ja terveystieteiden, Lasten, nuorten ja perheiden palvelut

Palveluntuottajan y-tunnus: 0211675-2

Kunnan nimi: Tampere

Toimintayksikön nimi : Perhepiste Nopea

Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen: Tampere, PL 98, 33201 TAMPERE

### **1.1. Palvelumuoto**

Asiakasryhmä: Tampereläiset ja orivesiläiset 6-17-vuotiaiden lasten ja nuorten perheet.

Asiakaspaikkamäärä: Ei määriteltä

### **1.2. Toimintayksikön katuosoite**

Itsenäisyydenkatu 21 b, 33500 Tampere

### **1.3. Yksikön toiminnasta vastaava esimies**

Nimi: Anu Säynäjäkangas

Puhelinnumero: 050 364 8689

Sähköposti: anu.saynajakangas@tampere.fi

### **1.4. Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat**

#### **1.4.1 Tuotteen 1 nimi**

#### **1.4.2 Tuotteen 2 nimi**

## 2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

### 2.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveystalvelujen toiminta-ajatuksena on edistää ja tukea asukkaiden hyvinvointia ja terveyttä sekä tarjota hoitoa ja hoivaa.

Perhepiste Nopea tarjoaa maksutonta matalan kynnyksen neuvontaa, ohjausta ja tukea tamperelaisille ja orivesiläisille perheille.

Yleisiä syitä hakeutua Nopeaan ovat mm. **arkirytmit, perheen pelisäännöt, koulunkäynnin sujuminen, vuorovaikutus ja perhesuhteet sekä tunnetaidot**. Palvelu on tarkoitettu perheille, joilla ei ole lastensuojelun asiakkuutta tai tarvetta sen selvitykseen. Kohderyhmänä ovat 6-17 – vuotiaat tamperelaiset ja orivesiläiset lapset, nuoret ja heidän perheensä. Palvelu on ohjausta, neuvontaa ja sosiaalihuoltolain 18 §:n mukaista perhetyötä.

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Tampereen sosiaali- ja terveystalveluiden arvoja ovat oikeudenmukaisuus, ihmisarvon kunnioittaminen, vastuullisuus ja asiakaslähtöisyys.

Yksikön toimintaa ohjaavat:

- Perhepiste Nopean työmalli ja -periaatteet
- Sosiaalihuoltolaki
- Lastensuojelulaki
- Asiakaslaki
- Tampereen kaupunkistrategiat

- Lasten, nuorten ja perheiden palveluiden arvot ja toimintaperiaatteet

Palvelu räätälöidään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Työskentely on ratkaisukeskeistä ja voimavarasuuntautunutta.

### 3 Riskienhallinta

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Epäkohtien tunnistaminen auttaa ennaltaehkäisemään asiakas- ja potilasturvallisuusriskejä sekä puuttumaan niihin suunnitelmallisesti.

Johdon ja esimiesten tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi [tietoa turvallisuusasioista](#). Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esimiehillä on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

#### **Perhetyön riskit, niiden tunnistaminen ja käsittely**

Asiakastyön riskit:



- Työskenneltäessä vaihtuvissa paikoissa kuten esim. asiakkaiden kodeissa, ei voida aina varmistaa työskentelypaikan turvallisuutta (mm. poistumistiet, paloturvallisuus, liukkaus).
- Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.
- Järjestetään säännöllisesti turvallisuuskoulutuksia.

#### Toimitiloihin liittyvät riskit

- Jokaisessa toimipisteessä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
- Toimitiloissa liikkumisen 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 kehittämässä noudatetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan osaamisen kehittämisen suunnitelmaa.
- Yksikössä järjestetään viikoittain tiimipalaverit ja kuukausittain työnohjaus, sekä tarvittaessa työparityönohjausta tai kriisi/case -työnohjausta. Tarvittaessa myös työterveys mukana.
- Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytysuunnitelman mukaan.
- Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta

#### 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 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 (pitkäaikaista) 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.
- Asiakastietoja sisältävät paperit tuhoetaan tietoturvallisesti.

### 3.1 Haittatapahtumat, läheltä piti- ja väkivaltilanteet

Turvallisella ja laadukkaalla organisaatiolla on selkeät menettelytavat poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointia, seuranta ja käsittelyä varten. Organisaation sisällä vaaratapahtumista opitaan henkilöstön määrämuotoisen raportoinnin avulla. Kerätty tieto kootaan palautteeksi, joka käsitellään johdon ja henkilöstön toimesta säännöllisesti. Matalan kynnyksen raportoinnin päämääränä tulee olla hoidon laadun ja turvallisuuden jatkuva parantaminen. Haittatapahtumista ja läheltä piti -tilanteista kertynyttä tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Tampereen kaupungin sosiaali- ja terveystalvelujen yksiköissä on käytössä HaiPro-ohjelma, jolla ilmoitetaan haitta- ja vaaratapahtumista. Tapahtuneita vaarailmoituksia käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa ja johtoryhmän kokouksissa. Ilmoitusten perusteella tehdään kehittämissuunnitelmia ja toimenpiteitä, joiden avulla pystytään ehkäisemään samojen virheiden toistuminen uudestaan.

### 3.2 Reagointi esille tulleisiin epäkohtiin ja laatupoikkeamiin

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteisiin liittyen ennakointi on tärkeää. Varmistetaan tarvittavat poistumistiet tiloista ennen tapaamisten alkua. Toimitaan työparina tai ilmoitetaan yksin työskennellessä sijainti muille työntekijöille.

Mikäli läheltä piti - tai väkivaltatilanne pääsee tapahtumaan, ilmoittaa työntekijä asiasta esimiehelle ja täyttää sähköisen lomakkeen Työturvamonitoriin. Esimies ottaa asian käsittelyyn. Mikäli tapahtuma on vakava, ilmoitetaan asiasta tarpeen mukaan poliisille 112, työsuojelupäällikkö Sami Uusitalolle 040 806 2078 ja aluehallintovirastoon 0295 018 450.

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 tapahtuneen läpi työntekijän tai työryhmän kanssa . Tarvittaessa mukaan asian käsittelyyn otetaan työterveyshuolto ja kriisiapu.

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 yksikön viikkokokoukseen ja tarvittaessa vielä työntekijän kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun.

Tiedottamista hoidetaan myös sähköpostitse ja puhelimitse mikä tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagointia. Työryhmät käyvät läpi tiimeissä ajankohtaiset asiat säännöllisesti. Lisäksi esimiesten

tiimimuistiot ja johtoryhmän muistiot ovat saatavilla sähköisesti ja tärkeät tiedotteet lähetetään sähköpostitse kaikille. Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet/tiedotteet.

### 3.3 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain 48 ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon työntekijöitä ilmoittamaan välittömästi toiminnasta yksikön lähiesihenkilölle, 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.

Ilmoitus tulee tehdä lomakkeella yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön lähiesihenkilölle.

Lähiesihenkilö ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin tilanteen korjaamiseksi.

Lähiesihenkilön on ilmoitettava asiasta toimintayksikön tai palvelualueen päällikölle, joka arvioi tehtyjen toimenpiteiden riittävyyden. Päällikkö lähettää lomakkeen palveluryhmän johtajalle hyväksyttäväksi. Palvelujohtaja ilmoittaa sosiaali- ja terveystieteiden johtajalle ja tarvittaessa aluehallintovirastolle tai Valviralle. Sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus -lomake

Ilmoitusvelvollisuudesta muistutetaan esimerkiksi tiimikokouksissa ja luottamismiesten kanssa käydyissä infoissa.

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Valvira on antanut toimintayksiköille omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seurantaan koskevan määräyksen, joka päivitettyinä tuli voimaan vuoden 2015 alussa. Omavalvonta on keino

parantaa yksiköiden palveluiden laatua ja asiakkaiden/potilaiden oikeusturvaa. Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa, että asiakas saa laadukasta ja turvallista palvelua.

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, johon kirjataan kaikki keskeiset toimenpiteet, joilla yksikössä valvotaan sen toimintaa sekä tuotettujen palvelujen laatua. Omavalvontasuunnitelma on päivittäinen palvelujen laadun ja kehittämisen työväline.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Muutokset omavalvontasuunnitelmaan kirjataan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilöstö arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

#### **4.1 Suunnitteluun osallistuvat**

Yksikön omavalvonta kuuluu koko henkilökunnalle, myös sen suunnittelu. Omavalvontasuunnitelma on yksikön laadunvarmistuksen, kehittämisen ja perehdytyksen apuväline. Omavalvontaan osallistuva henkilökunta havainnoi ja kiinnittää huomiota riskeihin ja pyrkii aktiivisesti vaikuttamaan riskitekijöiden poistamiseen yksikössä.

#### **4.2 Suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön tiedot**

Johtava ohjaaja Anu Säynäjäkangas

### 4.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman samoin kuin ilmoitusvelvollisuuden toteutumista tulee seurata säännöllisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palveluryhmän johtaja.

Omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi perehdyttämisen yhteydessä sekä aika ajoin työryhmäkokouksissa.

### 4.4 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä kaupungin internetsivuilla, intranetissä ja yksikön ilmoitustaululla. Sen tarkoituksena on selventää, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua.

## 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun ilman syrjintää.

Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä kirjattuihin tietoihin. Asiakkaalla on myös oikeus saada tieto asiakirjasta, joka on voinut vaikuttaa hänen asiansa käsittelyyn.

### 5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys

voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Ei koske tätä yksikköä.

## **5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma**

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista. Hoito- palvelu- tai kuntoutussuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa riippuu ennen kaikkea työntekijöiden hyvästä perehdyttämisestä. Hoito- ja palvelusuunnitelmien päivittämiseen ja suunnitelman toteutumatta jääminen on myös asiakasturvallisuuteen liittyvä riski.

Ei koske tätä yksikköä.

### **5.3 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a§)**

Hoito- ja kasvatussuunnitelman tarkoituksena on havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvata yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma on tehtävä yhdessä lapsen kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa varten on kuultava myös lapsen huoltajia, jollei se ole ilmeisen tarpeetonta tai mahdotonta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on toimitettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Ei koske tätä yksikköä.

### **5.4 Asiakkaan kohtelu**

Hyvään kohteluun kuuluu asiakkaan ihmisarvon, vakaumuksen, yksityisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Palveluja annettaessa asiakkaan etu, toivomukset, mielipide ja yksilölliset tarpeet on otettava huomioon. Huomioon on myös otettava asiakkaan äidinkieli ja kulttuuritausta.

#### **5.4.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan



itseäänmääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumisestaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla esimerkiksi mahdollisuus esittää toiveita myös siitä, kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa.

Asiakastyötä tehdään asiakaslähtöisellä, voimavarakeskeisellä, dialogisella ja asiakasta kunnioittavalla työotteella. Asiakkaan henkilötietoja käsiteltäessä noudatetaan julkisuuslain ja asiakaslain mukaisia säädöksiä.

Asiakkaan itseäänmääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide. Asiakkuus palvelussa on vapaaehtoista. Lapsen ja perheen kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja he saavat tiedon työskentelyn etenemisestä.

#### **5.4.2 Rajoitustoimenpiteisiin liittyvät käytännöt**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itseäänmääräämisoikeutta.

Lastensuojelua, kehitysvamma- ja päihdepalveluja lukuun ottamatta laissa ei ole säännöksiä asiakkaan itseäänmääräämisoikeuden rajoittamisesta. Sosiaalihuollossa itseäänmääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itseäänmääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Asiakkaan hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmaan kirjataan itseäänmääräämisoikeuden rajoittamisen käytännöistä ja välineistä.

Itseäänmääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään kirjaukset myös asiakasasiakirjoihin.

Ei koske tätä yksikköä.

#### **5.4.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Jos asiakas tai hänen huoltajansa 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 sosiaaliasiamieheen. Muistutukset käsitellään Tampereen kaupungin ohjeistuksen mukaisesti. Kaupungin lakimiespalvelut ovat myös tarvittaessa yksikön käytettävissä.

#### **5.4.4 Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma**

Lastensuojelun sijaishuollon laitosten on laadittava hyvää kohtelua koskeva suunnitelma osana omavalvontasuunnitelmaa. Suunnitelman täytyy olla erillinen ja selkeä oma kokonaisuutensa, joka arvioidaan ja tarkastetaan vuosittain.

Suunnitelman tarkoituksena on tukea lasten itsemääräämisoikeutta sekä luoda avoimuutta ja yhteisymmärrystä yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista. Suunnitelmalla pyritään rajoitustoimenpiteiden käytön ennaltaehkäisyyn. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma laaditaan omalle pohjalleen ja liitetään omavalvontasuunnitelman liitteeksi.

### **5.5 Asiakkaan osallisuus**

Asiakkaalla on oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jos tämä ei onnistu, asiakkaan tahtoa selvitetään yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai muun läheisen henkilön kanssa.

#### **5.5.1 Asiakkaan ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

#### **5.5.2 Palautteen kerääminen**

Asiakaspalautetta kerätään jokaiselta asiakkaalta palvelun päätyttyä. Asiakaspalautelomake löytyy Perhepiste Nopean nettisivuilta.

### 5.5.3 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Palautetta käsitellään tiimikokouksissa. Tilastot palautteista käydään läpi neljännesvuosittain. Asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

## 5.6 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asukasta kohtaan. Yksikön esihenkilö ottaa selvittääkseen tilanteen ja harkinnan mukaan keskustelelee asianosaisten kanssa ja ryhtyy tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin. Asiakkaalla ja hänen edustajallaan on myös oikeus olla tarvittaessa yhteydessä kaupungin sosiaali-, potilas- ja/tai vanhusasiamieheen tai tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön palvelun laatuun tai kohteluunsa.

### 5.6.1 Muistutuksen vastaanottaja

Palvelupäällikkö Terhi Huttunen

### 5.6.2 Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot

Sosiaaliasiamies:

sähköposti: [sosiaaliasiamies@tamper.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tamper.fi)

puhelin 040 800 4187, ma - to klo 9 - 11

Frenckellinaukio 2 B

postiosoite PL 487

33101 Tampere

Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa:

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa

- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamieheen voit ottaa yhteyttä sosiaalihuollon palveluja koskevissa kysymyksissä. Tämä koskee sekä julkisia että yksityisiä palvelun tuottajia mm. seuraavilla palvelualueilla:

- aikuissosiaalityö ja sosiaalihoito
- täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (Huom! Perustoimeentulotukeen liittyvissä kysymyksissä tulee olla yhteydessä Kelaan.)
- päihdehuolto
- vammaispalvelu ja kehitysvammahuolto
- lapsen huolto- ja tapaamisoikeus
- ikäihmisten asumispalvelut ja laitoshoido
- kotihoito
- omaishoito
- lastensuojelu
- lapsiperheiden sosiaalityö
- varhaiskasvatus

### 5.6.3 Potilasasiamiehen yhteystiedot

Potilasasiamies

sähköposti potilasasiamies@tampere.fi

puhelin 040 800 4186, ma - to klo 9 - 11

Frenckellinaukio 2 B

postiosoite PL 487

33101 Tampere

Potilas tai omainen voi ottaa yhteyttä potilasasiamieheen neuvoja saadakseen aina, kun on kyse:

- epäilystä potilasvahingosta
- tyytymättömyydestä hoitoon pääsyyn
- tyytymättömyydestä saatuun hoitoon tai palveluun
- muistutuksen tai kantelun tekemisestä
- tiedonsaannista tai potilasasiakirjoihin liittyvistä asioista
- tyytymättömyydestä asiakasmaksuun
- korvausvaatimuksesta esinevahingoissa

Potilasasiamies palvelee seuraavissa kaupungin yksiköissä asioivia potilaita ja heidän läheisiään:

- terveysasemat
- terveyskeskuksen vuodeosastot
- Tays Hatanpää
- muu sairaala- tai laitoshoido
- päihde- ja mielenterveyspalvelut
- lasten ja aikuisten hammashoitolat
- äitiys- ja lastenneuvolat
- koulu- ja opiskeluterveydenhoito
- kotihoito

#### **5.6.4 Vanhusasiamiehen yhteystiedot**

Sähköposti vanhusasiamies@tampere.fi

puhelin 040 806 2250, ma - pe klo 9 - 12, muina aikoina voi jättää viestin

Aleksis Kiven katu 14 - 16 C  
postiosoite PL 487  
33101 Tampere

Vanhusasiamieheen voi ottaa yhteyttä, kun asia koskee ikäihmisiä. Vanhusasiamies on puolueeton henkilö, joka ottaa vastaan palautteita, kuuntelee kuntalaisten huolia sekä neuvoo ja ohjaa tarvittaessa oikean tahon puoleen.

### **5.6.5 Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, jota Kuluttajavirasto ohjaa.

Kuluttajaneuvonnassa voi asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (ma, ti, ke, pe klo 9-12, to 12-15) tai sähköisellä yhteydenottolomakkeella osoitteessa: [Asiointi \(kkv.fi\)](https://asiointi.kkv.fi)

### **5.6.6 Muistutuksen, kantelun ja muiden valvontapäätösten käsittely**

Lomake ja ohjeet muistutuksen tekemiseen löytyvät Tampereen kaupungin internetsivuilta sosiaali- ja terveystieteiden osaston ”Asiakkaan ja potilaan oikeudet” alta. Muistutus voi olla myös vapaamuotoinen kirje, josta ilmenee, että kyseessä on nimenomaan muistutus.

Muistutuksen tekemisessä on pääsääntönä kirjallinen menettely, mutta tarvittaessa muistutuksen voi tehdä myös suullisesti esimerkiksi toimintarajoitteiden vuoksi.

Suullisesti annettu muistutus käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat tiimipalaverissa. Tämän jälkeen asiasta annetaan asiakkaalle kirjallinen vastaus, joka tallennetaan kirjallisen muistutuksen tapaan sähköiseen järjestelmään. Kirjallinen muistutus ja sen vastine tallennetaan sähköiseen järjestelmään.

### **5.6.7 Muistutuksen, kantelun ja muiden valvontapäätösten huomioiminen toiminnan kehittämisessä**

Muistutuksia ja niihin tehtyjä vastauksia tulee käsitellä organisaation eri tasoilla vähintään 1-2 kertaa vuodessa. Muistutusten käsittely on osa palveluiden laadun kehittämistä.

Kirjoita tähän, miten muistutus, kantelu ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan kehittämisessä.

### **5.6.8 Tavoiteaika muistutusten käsittelyssä**

Muistutus tulee käsitellä ilman aiheetonta viivettä noin kuukaudessa ja siihen annetun vastauksen tulee olla perusteltu ja asiakkaalle ymmärrettävä.

Noudatamme annettuja ohjeistuksia muistutusten käsittelyssä.

## **6 Palvelun sisällön omavalvonta**

### **6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Ei kuntouttavaa toimintaa.



## 6.2 Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeitä asiakkaille.

Ravitsemuksessa huomioidaan ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset.

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä tulee palvelussa ottaa huomioon.

Ei asiakasruokailua.

## 6.3 Hygieniäkäytännöt

Asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen on osa hygieniäkäytäntöjä. Käytännön toimista yksikön siivous ja pyykkihuolto ovat tärkeitä hygieenisen toiminnan osa-alueita. Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin.

Toimitaan olemassa olevien hygieniaohjeistuksien mukaan.

Yksikön siivouksesta vastaa Voimia.

#### **6.4 Terveyden- ja sairaanhoito**

Yhdenmukaisten palvelujen toteutumiseksi yksikön on laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Ei koske tätä yksikköä.

#### **6.5 Lääkehoito ja lääkehoidon suunnitelma**

Sosiaali- ja terveysministeriö ohjeistaa lääkehoidon toteuttamisen suuntaviivoista kansallisella tasolla ja se on julkaissut ohjeistuksen turvallisesta lääkehoidosta, jonka mukaan yksiköissä toimitaan. Lääkehoitosuunnitelman tarkoituksena on edistää potilasturvallisuutta lääkehoidossa. Sen avulla kehitetään yksiköiden lääkehuollon prosessia, itsenäistä riskienhallintaa ja lisätään ymmärrystä lääkitysturvallisuudesta. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään vähintään vuosittain, sekä aina tarvittaessa, mikäli esimerkiksi lainsäädäntö muuttuu tai organisaatiossa tapahtuu merkittäviä muutoksia.

Yksikön esihenkilö vastaa lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta, päivittämisestä ja soveltamisesta käytäntöön. Esihenkilön tulee varmistua siitä, että henkilökunta ja sijaiset perehdytetään lääkehoitosuunnitelmaan sekä siinä tapahtuviin muutoksiin.

Sosiaali- ja terveystalvelujen yksiköissä on käytössä poikkeamien ja vaaratapahtumien raportointiin HaiPro-ohjelma, joka osaltaan edistää lääketurvallisuutta yksiköissä. Poikkeaman havainnut työntekijä on vastuussa ilmoituksen tekemisestä. Työntekijät perehdytetään ilmoituksen tekemiseen.

Ei koske tätä yksikköä.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

## 6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

# 7 Asiakasturvallisuus

Tampereen kaupungilla on käytössä [potilas- ja asiakasturvallisuussuunnitelma](#), johon on kirjattu asiakas- ja potilasturvallisuutta edistäviä menetelmiä ja toimintatapoja kaupungin palveluissa.

Suunnitelma on koostettu moniammatillisen työryhmän yhteistyönä ja sitä päivitetään aina tarvittaessa.

## **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus digi- ja väestötietovirastolle edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään.

Yksikössä huolehditaan ajan tasalla olevan pelastussuunnitelman näkyvillä olo ja koulutetaan säännöllisesti henkilökuntaa.

## **7.2 Henkilöstö**

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitotilain ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelutalain sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitustal ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Omavalvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia

periaatteista on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

### **7.2.1 Henkilöstön määrä ja rakenne**

12 työntekijää: Johtava ohjaaja ja 11 ohjaajaa

### **7.2.2 Sijaisten käytön periaatteet**

Sijaisia otetaan työntekijän pitkien poissaolojen, kuten opintovapaiden ajaksi.

### **7.2.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen**

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

### **7.2.4 Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**

Henkilökuntaa rekrytoidaan Tampereen kaupungin ohjeiden ja määräysten mukaan.

### **7.2.5 Henkilökunnan soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen**

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

### **7.2.6 Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.**

Jokainen uusi työntekijä perehdytetään tehtäväänsä perehdyttämissuunnitelman mukaisesti esimiehen toimesta. Opiskelijan perehdytyksestä vastaa hänen nimetty ohjaajansa.

### **7.2.7 Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen**

Kunnilla on lakisääteinen velvoite järjestää täydennyskoulutusta sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle. Vastuu täydennyskoulutuksen mahdollistamisesta ja sen rahoittamisesta on pääosin työnantajalla. Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut kunnille suositukset täydennyskoulutuksen järjestämisen tueksi.

Tampereen kaupunki soveltaa henkilöstön koulutuksessa ja osaamisen kehittämisessä niin sanottua työssä oppimisen mallia, jossa osaaminen kehittyy työtä tekemällä (70%), työyhteisön vuorovaikutuksessa (20%) ja varsinaisessa koulutuksessa (10%). Esimiehen vastuulla on huolehtia siitä, että jokaiselle työntekijälle laaditaan henkilökohtainen osaamisen kehityssuunnitelma osana tavoite- ja kehityskeskustelua. Koulutuksien lisäksi Tampereen kaupunki mahdollistaa osaamisen kehittämistä työnohjauksen, mentoroinnin ja tehtäväkierron avulla. Koulutuksiin osallistumisista ylläpidetään koulutusrekisteriä.

Työntekijät voivat esittää koulutustoiveita ja ehdotuksia. Lisäksi lähiesimiehet tiedottavat tulevista ja valtakunnallisista koulutuksista työntekijöille. Maksullisiin koulutuksiin osallistumisesta päättää lähiesimies tai palvelupäällikkö ko yksikön osaamistarpeet huomioon ottaen.

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.

## **7.3 Toimitilat ja teknologiset ratkaisut**

### **7.3.1 Tilojen käytön periaatteet**

Oma- ja valvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Asiakkaita tavataan toimipisteissä, muissa toimitiloissa sekä perheen kotona. Toimipisteissä on työhuoneita, jotka ovat työntekijöiden käytössä, asiakastapaamistiloja sekä toimipisteen yhteiset sosiaaliset tilat.

Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla ovien ollessa muuten lukittuna.

Asiakkaat odottavat tapaamiseen pääsyä toimitilan ulkopuolella olevassa odotustilassa, josta työntekijä hakee asiakkaan tapaamisen alkaessa.

### **7.3.2 Teknologiset ratkaisut**

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Oma- ja valvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain (920/2011) 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

Pasi Keinonen, Tampereen kaupunki, p. 050 521 5019, [pasi.keinonen@tampere.fi](mailto:pasi.keinonen@tampere.fi)

### **7.3.3 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

Terveysthuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäisy on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveysthuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Ei koske tätä yksikköä.



## 8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakas- ja potilastietojen käsittelyä ohjaa EU:n yleinen tietosuojasetus (GDPR) ja muu kansallinen lainsäädäntö. EU:n yleisen tietosuojasetuksen tavoitteina on korostaa henkilön oikeutta valvoa omien henkilötietojensa käsittelyä sekä tuoda läpinäkyvyyttä henkilötietojen käsittelyyn. Henkilöstö saa käsitellä asiakas- ja potilastietoja silloin, kun työtehtävät sitä edellyttävät.

Työntekijät perehdytetään työhön tullessa kaupungin tietosuojaohjeistuksiin. Hyvää henkilötietojen käsittelyä edistetään ohjeistuksien lisäksi salassapitosopimuksin. ICT koulutukset ovat keskeinen osa perehdytystä. Tampereen kaupunki on laatinut lakisäätteiset asiakas- ja potilastietojen käsittelyohjeet. Kaupungin potilastiedot kirjataan potilastiedon arkistoon, joka on osa kansallista terveysarkistoa (Kanta).

Kaupunki rekisterinpitäjän roolissa on velvoitettu informoimaan rekisteröityjä (eli niitä kenen henkilötietoja käsitellään) siitä miten heidän henkilötietojaan käsitellään ja mitä oikeuksia heillä on henkilötietoihinsa liittyen. Informointi toteutetaan tietosuojaselostein.

## 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaali- tai terveydenhuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaali- tai terveydenhuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa palvelua sopimuksen perusteella. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

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.

Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä Efficassa on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin. Perehdytys ja valvonta ovat esimiesten vastuulla. Koulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

Kirjaukset tehdään joko asiakastapaamisella tai viipymättä asiakastapaamisen jälkeen.

Työntekijät käyvät säännöllisesti tietoturvakoulutuksissa. Esihenkilö ja Tampereen kaupunki vastaavat sekä työntekijöiden että harjoittelijoiden perehdytyksestä sekä täydennyskoulutuksista.

## 8.2 Yksikön tietosuojaselosteen näkyvyys

Tietosuojaseloste on nähtävillä Tampereen kaupungin verkkosivustolla:

[www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/verkkoasiointi/tietosuoja.html](http://www.tampere.fi/tampereen-kaupunki/yhteystiedot-ja-asiointi/verkkoasiointi/tietosuoja.html)

### **8.3 Tietosuojavastaava**

Ari Andreasson, Aleksis Kiven katu 14-16, puhelin 050 356 0145, etunimi.sukunimi@tampere.fi

## **9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta**

Tietoa yksikön palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessin mukaisesti käsitellään kaikki epäkohdat ja tietoon tulleet kehittämistarpeet sekä sovitaan näille korjaavat toimenpiteet.