



OMAVALVONTASUUNNITELMA LAPSIPERHEIDEN KOTIPALVELU

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)	6
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	9
7	ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	9
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	11
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	12
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	12





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
 Perhepalvelut
 Lapsiperheiden kotipalvelu

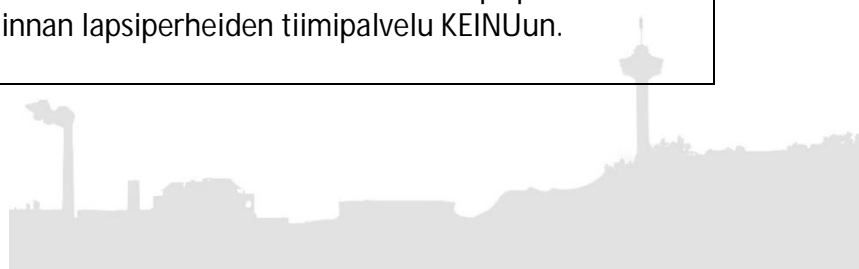
13.12.2018

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Kunnan nimi: Tampereen kaupunki
Nimi:	Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0211675-2	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Tampereen kaupunki /Hyvinvointipalvelut/Avo- ja asumispalvelut/Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja/Perhepalvelut/ Lapsiperheiden kotipalvelu.	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut	
Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja, PL 98, 33201 TAMPERE	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Kotiin tehtävä työ, Tampereen ja Oriveden lapsiperheet	
Toimintayksikön katuosoite	
Sarvis, Hatanpääkatu 3, J-rappu, 3. kerros, 33900 Tampere	
Koilliskeskus, Liikekatu 3, 33580 Tampere	
Perhekeskus Petunia, Keskustie 26, 35300 Orivesi	
Tesomanhyvinvointi keskus, Tesomankatu 4, 33310 Tampere.	
Toimintayksikön vastaavat esimiehet	Puhelin
Perhetyönohjaaja (etelä) Mervi Jokinen	p. 050 542 8496
Perhetyönohjaaja (pohjoinen) Marja-Leena Rajala	p. 050 462 1799
Perhetyönohjaaja (länsi) Tanja Jokela-Penttinen	p. 040 6824428
Sähköposti	
mervi.jokinen@tampere.fi	
marja-leena.rajala@tampere.fi	
tanja.jokela-penttinen@tampere.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Lapsiperheiden tilapäistä kotipalvelua hankitaan myös palvelusetelillä, jonka tuottajat hyväksytään Palveluseteli- ja ostopalvelujärjestelmän (PSOP) kautta. Palveluseteliyrittäjäksi voi hakea jatkuvasti. Säntökirjasta löytyvät palveluseteliyrittäjiä koskevat kriteerit, jotka löytyvät Tampereen kaupungin internetsivuilta osoitteesta http://www.tampere.fi/tiedostot/I/ICi2zc7P1/Saantokirja.pdf	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus</p> <p>Sosiaalihuoltolain määrittämää kotipalvelua. Lapsiperheiden kotipalvelun tavoitteena on ylläpitää perheen hyvinvointia ja tukea selviytymistä erilaisissa elämäntilanteissa ja ennaltaehkäistä lyhytaikaisissa elämän muutostilanteissa esiintyviä riskejä. Tehtävänä on tukea perhettä arjessa ja auttaa perhettä löytämään omat voimavaransa. Tampereen kaupungin lapsiperheiden kotipalvelu on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 18 §:n ja 19 §:n mukaista palvelua lapsiperheille. Lapsiperheiden kotipalvelun tehtävänä on tukea asumiseen, perheen henkilökohtaiseen hoivaan ja huolenpitoon, lastenhoitoon ja kasvatukseen sekä muuhun tavanomaiseen ja totunnaiseen elämään kuuluvien tehtävien ja toimintojen suorittamista tai niissä avustamista. Lisäksi lapsiperheiden kotipalvelu osallistuu hyvinvointineuvolatoiminnan lapsiperheiden tiimipalvelu KEINUun.</p>



**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksikön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys ja ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Yksikön toimintaa ohjaajat periaatteet

- ennaltaehkäisy
- asiakaslähtöisyys
- turvallisuus
- perhekeskeisyys
- ammatillisuus

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

3.1 Lapsiperheiden kotipalvelun riskit, niiden tunnistaminen ja käsittely

- Asiakastyön riskit
 - Asiakkaan kotona yksin työskennellessä sisältyy monenlaisia riskejä, jotka kaikki eivät ole ennakoitavissa, kuten esimerkiksi erilaiset tapaturmat ja tartuntariskit.
 - Työntekijöiden vaihtuessa huolehditaan asiakastietojen ajan tasalla olemisesta. Asiakkaan siirtyessä palvelulinjalta toiselle, tehdään siirto saattaen vaihtaen yhteisessä neuvottelussa
 - uuden asiakkaan lähtötilanteen hyvä kartoittaminen?
 - 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 liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.
 - Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittilanteet 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.
 - Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään tehdyn perehdytys suunnitelman mukaan.
 - Uusien toimintatapojen käyttöönottoon liittyen järjestetään koulutusta ja ohjausta



- Kiusaamisen ehkäisemiseksi ja puuttumiseksi noudatetaan Pois Kiusanhenki -ohjeistu
- olemassa oleva riskienhallintasuunnitelma
- varhaisen tuen toimintamalli
- päihdetyön toimintamalli
- 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 tietoruvaoppaan ja verkkokurssien kautta.
 - Paperiset asiakirjat säilytetään lukitussa kaapissa.
 - 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 tietosuojariskien kautta.
 - 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 tiedonsaantipyntö](#)
 - 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.
 - Rekisteriselosteet

Lisäksi tehdään työterveyshuoltolain mukainen työpaikkaselvitys säännöllisesti.

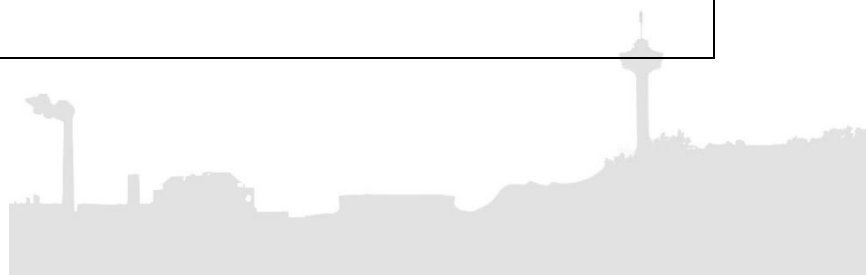
Läheltä piti- ja väkivaltatilanteiden käsittely ja dokumentointi

Läheltä piti 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, 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, 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 riittävyden. 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 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 mikäli tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagointia. Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet/tiedotteet.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet perhetyönohjaajat Mervi Jokinen, Marja-Leena Rajala ja perhetyönohjaaja Tanja Jokela - Penttinen. Suunnitelmaa on työstetty yhdessä ja se on käsitelty sekä hyväksytty lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Perhetyönohjaaja Mervi Jokinen (etelä), p. 050 542 8496, mervi.jokinen@tampere.fi

Perhetyönohjaaja Marja-Leena Rajala (pohjoinen), p. 050 462 1799, marja-leena.rajala@tampere.fi

Perhetyönohjaaja Tanja Jokela-Penttinen (länsi), p. 040 6824428, tanja.jokela-penttinen@tampere.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Perhepalveluiden vuosikellon yhteydessä sovitaan omavalvontasuunnitelman päivitysajankohdan ja lähiesimies huolehtii päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Henkilökunnan nähtävillä suunnitelma on sähköisessä muodossa Taskussa.

Suunnitelma on nähtävissä ilmoitustaululla seuraavissa toimipisteissä



Sarvis, Hatanpäänkatu 3, J-rappu, 3. kerros, 33390 Tampere
Koilliskeskus, Liikekatu 3, 33580 Tampere
Tesoman hyvinvointikeskus, Tasomankatu 4, 33310 Tampere
Perhekeskus Petunia, Keskustie 26, 35300 Orivesi
sekä sähköisesti Tampereen kaupungin internetsivuilla kohdassa Lapsiperheiden kotipalvelu
www.tampere.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/lapsiperheiden-palvelut/kotipalvelu-ja-perhetyo/kotipalvelu.html

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Yhteydenotto ja palvelutarpeen arviointi lapsiperheiden kotipalvelussa

Lapsiperheiden kotipalveluun voi ottaa yhteyttä puhelimitse tilausaikana ja muina aikoina sähköpostitse. Tarve arvioidaan perheen henkilökohtaisen yhteydenoton pohjalta. Akuutissa tilanteessa päätös tehdään käytettävissä olevien tietojen perusteella 1-3 arkipäivän kuluessa yhteydenotosta. Tarvetta arvioitaessa otetaan huomioon avun tarpeen kiireellisyys ja mahdollisuus saada muuta apua. Palvelua on tarjolla pääsääntöisesti arkisin päiväsaikaan.

Lapsiperheiden kotipalvelu on ennaltaehkäisevää, perheen arjessa tapahtuvaa tilapäistä apua. Perhetyönohjaaja tekee päätöksen palvelusta ja asiakasmaksusta. Tilapäisen palvelun kestosta ja toteutuksesta sovitaan asiakkaan kanssa huomioiden asiakkaan tarpeet ja työntekijöiden työtilanteen. Tilapäistä palvelua voidaan sopia yksi tai muutama käyntikerta kerrallaan. Ensimmäistä lastaan odottavilla perheillä on mahdollisuus saada Ekavauva palveluna perhetyöntekijä kotiin yhteensä kolme kertaa. Yksi käynti ennen vauvan syntymää ja kaksi käyntiä pian vauvan syntymän jälkeen, kuitenkin 3kk:n sisällä.

Palvelu on säännöllistä silloin, kun palvelusta sekä sen tavoitteista on tehty yhdessä asiakkaan kanssa suunnitelma. Suunnitelmaa arvioidaan yhdessä sovitun aikataulun mukaisesti tekemällä väliarviointi tai päätösvaiheessa tehtävä loppuarviointi ja asiakaspalaute. Säännöllisen palvelun kesto on keskimäärin noin 3 kuukautta. Palveluaika ja sen tiheys riippuvat yhteisesti asetetuista tavoitteista. Säännöllinen palvelu pyritään toteuttamaan perheelle nimetyillä työntekijöillä.

Perhetyöntekijä työskentelee lapsiperheissä auttaen vanhempia lasten hoitoon, huolenpitoon ja kasvatukseen sekä kodinhoidollisiin tehtäviin liittyvissä töissä. Lapsiperheiden kotipalvelu on yhdessä perheen kanssa perheen voimavarojen vahvistamista, vanhemmuuden ja vanhemman ja lapsen välisen vuorovaikutuksen tukemista, perheen tukiverkoston rakentamista, perheen neuvontaa ja ohjausta sekä yhdessä tekemistä. Työskentelyyn kuuluu myös palveluohjaus muiden palveluiden käyttöön. Tavoitteena on perheen omatoimisuuden vahvistaminen ja tukeminen.

4.2.1 Säännöllisen palvelun palvelusuunnitelma

Palvelusuunnitelma tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan nykytilanne, työskentelyn tavoitteet ja millä keinoin yhteisesti asetettuihin tavoitteisiin päästään sekä mikä on kenenkään (asiakkaan, läheisten ja työntekijän) rooli tavoitteiden toteutumiseksi.

Palvelusuunnitelma tehdään paperisena. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja kopiota siitä säilytetään toimipisteen lukitussa kaapissa.

Asiakkaalle nimetyt työntekijät yhdessä asiakasperheen kanssa arvioivat tavoitteiden toteutumista säännöllisin väliajoin.





4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan kuulemalla asiakkaan mielipide. Asiakkuus palvelussa on vapaaehtoista. Perheen kanssa keskustellaan tuen toteuttamisesta ja he saavat tiedon työskentelyn etenemisestä. Yhdessä perheen kanssa mietitään myös kenestä lapselle läheisestä voisi olla apua ja tukea.

Palvelusta kerätään säännöllisesti asiakaspalautetta.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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 vapaamuotinen muistutus tai kantelu. Tarvittaessa otetaan yhteyttä tai ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä sosiaaliammiehen. 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

Asiakkaiden 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. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

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 kehittämis ehdotukset. Myös kokemusasiantuntijoita hyödynnetään kehittämisessä ja koulutuksissa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Vs. palvelupäällikkö Terhi Huttunen ja perhetyönohjaaja (etelä) Mervi Jokinen tai perhetyönohjaaja (pohjoinen) Marja-Leena Rajala tai perhetyönohjaaja (länsi) Tanja Jokela- Penttinen





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
Perhepalvelut
Lapsiperheiden kotipalvelu

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

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

<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>

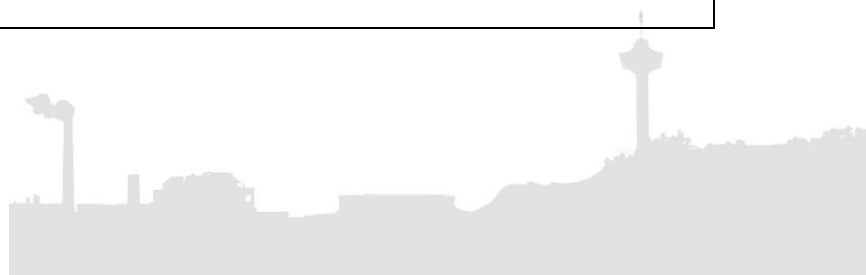
Kuluttajaoikeusneuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai jos asia on erityisen monimutkainen ja edellyttää tapaamista neuvojan kanssa, puhelinneuvonnassa voi sopia tapaamisesta neuvontapisteessä.

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.

Asiakas voi tehdä muistutuksen joko suullisesti tai kirjallisesti. Muistutus käsitellään asianomaisen työntekijän kanssa ja tarvittaessa toimintakäytäntöihin liittyvät asiat tiimipalaverissa. Tämän jälkeen asiasta annetaan asiakkaalle kirjallinen vastine, joka tallennetaan sähköiseen järjestelmään. Muistutukset ym. huomioidaan toiminnan kehittämisessä, kuten myös vuosittain tulevat sosiaaliamiehen selvitykset.

Asiakkaalla on oikeus tehdä oikaisuvaatimus palvelu- ja maksupäätöksestä. Asiakas voi ottaa yhteyttä ensisijaisesti päätöksen tehneeseen henkilöön, jonka on mahdollista tehdä itseoikaisu kyseisessä yksikössä. Tarvittaessa käännetään ylempien esimiesten puoleen.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle
4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.3 Hygieniaikäytännöt

Toimitaan olemassa olevan hygieniaohjeistuksen mukaan, joka löytyy sisäisestä intranetistä.

4.3.6 Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa

Tarvittaessa tietoja välitetään ja vaihdetaan asiakkaan luvalla. Kotipalvelu osallistuu pyydettyä yhteistyöverkostoihin ja palavereihin. Lisäksi lapsiperheiden kotipalvelu osallistuu hyvinvointineuvolatoiminnan lapsiperheiden tiimipalvelu KEINUun.

Tampereen kaupungilla on käytössä Kaltoinkohtelun 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.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

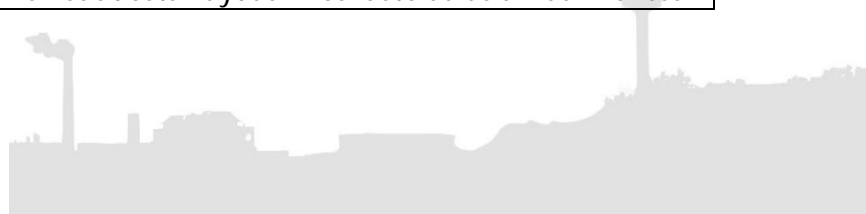
Palveluntuottajien lakisääteinen valvonta (4 krt/vuodessa) tapahtuu ensisijaisesti sähköisesti ja automaattisesti. Jos palveluntuottajan valvontaa ei voida suorittaa automaattisesti, tulee palveluntuottajan toimittaa vaaditut liitteet kerran vuodessa kunnalle PSOP-järjestelmän välityksellä. Muut kuin lakisääteiseen valvontaan liittyvät liitteet tulee liittää järjestelmään sähköisesti. Palveluntuottajan tulee raportoida kunnalle vuosittain niistä palvelusetelillä tuotettua palvelua koskevista valituksista, kanteluista ja reklamaatioihin johtaneista syistä sekä niiden seurauksena tehdyistä toimenpiteistä, jotka eivät ole sähköisessä järjestelmässä.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteiden kiinteistöhuollolla, josta vastaa Tampereen kaupungin tilakeskus, jonne mahdollisista puutteista tai korjattavista vioista tehdään sähköinen ilmoitus.

Huolehditaan toimipisteissä ajan tasalla olevan pelastussuunnitelman näkyvillä olo ja että kaikki työntekijät tietävät kuinka toimia. Kodin turvallisuudesta käydään keskustelua asiakkaan kanssa.



**4.4.1 Henkilöstö**

Henkilöstön määrä ja rakenne

3 perhetyönohjaaja

33 perhetyöntekijää

Sijaisten käytön periaatteet

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

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Työvoimaan riittävyyttä ennakoidaan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa, jossa on tiedot eläköityvistä vakansseista ja muista poissaoloista. Henkilöstömäärän riittävyys varmistetaan siten, että ei muodostu asiakasjonoa, vaan kaikki asiakkaat tulevat palvelluksi yksikön toimintaperiaatteen mukaisesti.

Henkilöstön rekrytoinnin 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 haluavien haettaviksi. Virat sen sijaan laitetaan aina ulkoiseen hakuun.

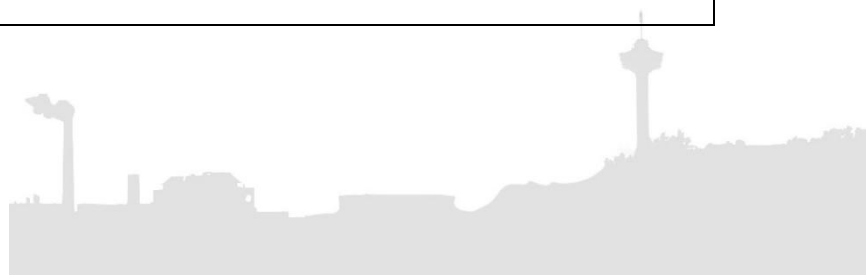
Asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuuden ja luotettavuuden varmistaminen

Varmistamalla hakijoiden koulutustausta ja työkokemus. Valitun tulee esittää voimassa oleva rikosrekisteriote. Raskaana olevien ja imeväisikäisten kanssa työskentelevillä tulee olla riittävä rokotussuoja. Lisäksi soveltuvuutta tehtävään arvioidaan työhaastattelussa. Työntekijän kokemus kotiin tehtävästä työstä katsotaan eduksi.

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

Kulku toimitiloihin ja työhuoneisiin tapahtuu kulkuluvalla/avaimilla ovien ollessa muuten lukittuna. Asiakkaat odottavat tapaamiseen pääsyä toimitilan ulkopuolella olevassa odotustilassa, josta työntekijä hakee asiakkaan tapaamisen alkaessa.

Kotipalvelussa asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja palvelu järjestetään sinne.

Tilojen käytön periaatteet

Sarvis: Perhetyönohjaajan työhuone, työjärjestelijän työhuone ja tiimihuone

Koilliskeskus: Työjärjestelijän työhuone

Linna: Perhetyönohjaajan työhuone ja tiimihuone

Tipotie: tiimihuone

Tesoman hyvinvointikeskus työjärjestelijän työtilat.

Tilat ovat vapaana ollessaan henkilöstön käytössä.

Tilojen siivous

Tilojen siivouksesta vastaa Tampereen Tilapalvelut Oy.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Neuvolatiloissa on kameravalvonta käytävillä, työhuoneiden ovet pidetään lukossa kun ne ovat tyhjillään. Jokaisella on oma matkapuhelin, mistä on turvallisuuden suhteen tarvittaessa apua kotikäynneillä.

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 ja opiskelija sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita allekirjoittamalla vaitiolositoumuksen. Asiakastiedot kirjataan potilastietojärjestelmä Pegasokseen, johon käyttöoikeudet myönnetään tehtävän edellyttämässä laajuudessa.

Lähiesimiehet valvovat toimintaa ja asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarkistetaan tarvittaessa. Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmä Pegasokseen on erikseen määritelty työntekijäryhmittäin. Perehdytys ja valvonta ovat esimiesten vastuulla. Työntekijät käyvät tietoturvakurssin. Muuta tarvittavaa 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.





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja
Perhepalvelut
Lapsiperheiden kotipalvelu

13.12.2018

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.

Lapsiperheiden kotipalvelun tietosuojaseloste on nähtävissä Tampereen kaupungin internetsivuilla osoitteessa

[Tietuoja \[Tampereen kaupunki - Tampereen kaupunki - Yhteystiedot ja asiointi - Verkoasiointi\]](#)

Tietosuojavastaava

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

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta teemme jatkuvaa kehitystyötä. Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Käynnissä on lapsiperheiden palveluiden (Lape) valtakunnallinen perhekestoimintamallin kehittäminen, jossa mukana ovat kuntien lisäksi kolmannen sektorin toimijat.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Tampere 13.12.2018

Allekirjoitus

Maria Päivänen

