



## OMAVALVONTASUUNNITELMA PERHEHOITO LUOTSI JA OSTOPALVELUT LUOTSI

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) .....	8
7	ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	9
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	12
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	12
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) .....	12





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
 Lastensuojelun palvelut  
 Perhehoito Luotsi ja Ostopalvelut Luotsi

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 / Lastensuojelun palvelut/ Perhehoito Luotsi sosiaalityö, Ostopalvelut Luotsi ja Perhehoito Luotsi ohjaustyö		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampereen kaupunki, Avo- ja asumispalvelut Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja, PL 98, 33201 TAMPERE		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lastensuojelun sijaishuollon asiakasohjaus yhteistoiminta-alueella Tampere, Akaa, Kangasala, Lempäälä, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Urjala, Valkeakoski, Pälkäne, Vesilahti, Ylöjärvi</li> <li>- Lastensuojelun avohuollon tukiperhetoiminnan asiakasohjaus</li> <li>- Jälkihuollon palveluiden ohjaus</li> <li>- Adoptiopalvelut</li> <li>- Päivystävien sijaisperheiden tuki</li> <li>- Kiireellinen palveluohjaus</li> </ul>		
Toimintayksikön katuosoite Karhunkatu 45 H 1		
Postinumero 33520	Postitoimipaikka Tampere	
Toimintayksikön vastaava esimies Heli Fogelman, vs. johtava sosiaalityöntekijä	Puhelin 0400 989 332	
Sähköposti heli.fogelman@tampere.fi		

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

<p>Toiminta-ajatus          Perhehoito/Ostopalvelut Luotsin toiminta-ajatuksena on järjestää kullekin lapselle mahdollisimman sopiva sijaishuoltopaikka tai muu palvelu. Luotsin työryhmässä tunnetaan lapselle tarjottavat sijaishuoltopaikat ja mitä vaihtoehtoja on tarjolla palvelukentässä.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lastensuojelun asiakasohjaus Luotsin keskeisin tehtävä on sijaishuollon asiakasohjaus. Tämä sisältää ohjauksen sekä perhe- että laitoshoitoon.</li> <li>• Luotsi tekee sijaishuollon asiakasohjausta Tampereen ja Oriveden lisäksi myös seuraaville kunnille: Kangasala ja Pälkäne, Lempäälä, Nokia, Ylöjärvi, Pirkkala ja Vesilahti, Akaa, Valkeakoski, Urjala.</li> <li>• Muita tehtäväkokonaisuuksia ovat: ohjaus jälkihuoltoon, ohjaus tukiperheisiin, päivystystoiminnan järjestäminen kiireellisten sijoitusten aikana ja siihen liittyvä perheiden valmennus, tuki, toimeksiantosopimusten laatiminen.</li> <li>• Perhehoito Luotsin ohjaustyön toiminta-ajatuksena on tukea päivystäviä sijaisperheitä sekä lapsen kiireellistä sijoitusta sijaisperheessä. Perhehoito Luotsin palveluohjauksen työntekijät tukevat lasta ja hänen perhettään kiireelliseen sijoitukseen liittyvässä kriisitilanteessa. Palveluohjaus päivystää ympärivuorokautisesti ja ohjaa sijoitusta tarvitsevan lapsen, nuoren tai perheen sopivaan sijaisperheeseen tai hoitoyksikköön.</li> </ul>
---

**Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toiminnan keskeiset arvot ja toimintaperiaatteet ovat:

- parhaan mahdollisen tavoittelu
- oikeudenmukaisuus
- lapsen etu
- laadukkuus
- asiakaslähtöisyys
- eettisyys
- rehellisyys
- palveluhenkisyys
- kunnioitus
- turvallisuus
- lasten hyvinvointi
- läsnäolo
- yksilöllisyys
- yhdenvertaisuus, tasa-arvoisuus
- luottamus
- ammatillisuus
- kumppanuus, yhteistyö

**3 RISKINHALLINTA (4.1.3)**

Riskit, tunnistaminen ja käsittely

- Asiakastyön riskit
  - Asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisen ja asiakasturvallisuuden epäkohdat tai niiden uhan havaitseva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan viipymättä asiasta toiminnasta vastaavalle.
  - Sijaishuoltopaikan valinta tehdään yhteistyössä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa ja kootaan kaikki sijoittamisen kannalta välttämätön tieto lapsen asiakirjoista
  - Jokainen sijaishuoltopaikka, johon lapsi sijoitetaan, tarkastetaan ja tunnetaan Luotsissa
  - Valvontayhteistyötä tehdään sijoittajakuntien ja sijoituskuntien sekä aluehallintoviraston kanssa
  - Sijaisperheet valmennetaan Suomessa yleisesti käytössä olevan PRIDE-valmennusohjelman mukaisesti tehtävänsä
  - Sijaisperheiden ja tukiperheiden valmennuksen aikana pyydetään otteet rikos- ja poliisirekistereistä, lääkärinlausunto ja kotikunnan lausunnot sopivuudesta perhehoitajaksi
  - Valvontaa toteutetaan koko sijaishuollon ajan tuen ja ohjauksen kautta
  - Epäkohtien ilmaantuessa Luotsi toteuttaa reaktiivista valvontaa yhteistyössä tarpeellisten yhteistyötahojen kanssa
  - Luotsi toteuttaa yhteistyössä tilaajan kanssa sijaintikunnan valvontaa Tampereella ja Orivedellä
  - Luotsin työntekijät perehdytetään tehtävänsä ja perehdyttämiseen osallistuu koko työryhmä
  - Sijaishuoltopaikkaa koskevat valinnat tehdään tiimeissä
  - Työryhmälle on tarjolla työnohjausta
- Toimitiloihin liittyvät riskit
  - Jokaisessa toimipisteessä on pelastussuunnitelma ja työntekijät tietävät kuinka toimia mahdollisissa hätätilanteissa.
    - Kissanmaan perhetukikeskuksen turvallisuus - ja pelastussuunnitelmat



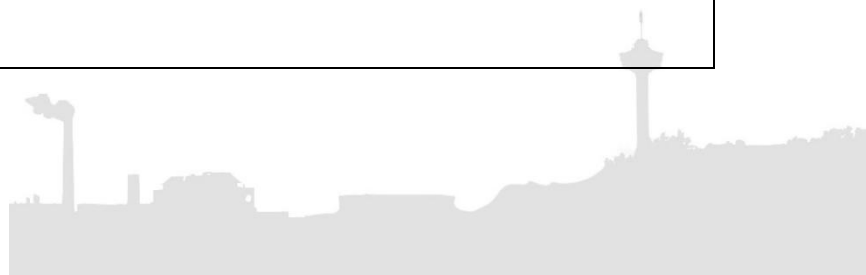


- Toimitiloissa liikkumisen liittyen huolehditaan, ettei ulkopuolisia henkilöitä pääse tiloihin ilman henkilökunnan läsnäoloa. Henkilökunta käyttää tiloissa liikkuessaan henkilökorttia, jolloin voidaan varmistua oikeudesta olla tiloissa.
- Tiloihin ja laitteisiin liittyvät haitat/haittilanteet ilmoitetaan 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 kehittämiseksi noudatetaan lasten, nuorten ja perheiden palvelulinjan 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
- 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 perehdyvät Tampereen kaupungin tietosuojaohjeitukseen tietoruaoppaan 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 tietosuojaroskisten 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 tiedonsaantipyyntö](#)
  - 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 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.

Epäkohtia käydään läpi viikoittain tiimipalavereissa, joissa johtava sosiaalityöntekijä on tarvittaessa mukana. Työntekijät konsultoivat esimiestä asioista, joissa riskejä voi esiintyä. Koko tiimin asiantuntemusta käytetään erityisesti tilanteissa, joissa suunniteltuun sijaishuoltopaikkaan liittyy erityisiä kysymyksiä lapsen tarpeiden kannalta. 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 johtamistiimissä ja kirjataan muistioon. Muistiot tallennetaan yhteiselle verkkoasemalle, josta ne ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Johtamistiimistä lähiesimiehet vievät tiedon käsiteltäväksi vielä omiin tiimikokouksiinsa ja tarvittaessa vielä työntekijän kanssa kahdenkeskiseen keskusteluun.

Tiedottamista hoidetaan myös sähköpostitse ja puhelimitse mikä tarvitaan nopeaa tilanteeseen reagointia. Tarvittaessa päivitetään olemassa olevat ohjeistukset tai laaditaan uudet ohjeet/tiedotteet.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Luotsin sosiaalityöntekijät, ohjaajat, toimistosihteerit, vastaava ohjaaja ja johtava sosiaalityöntekijä.

Suunnitelmaa on käsitelty sekä hyväksytty lasten, nuorten ja perheiden palveluiden johtoryhmässä.



Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot  
Heli Fogelman, vs. johtava sosiaalityöntekijä, heli.fogelman@tampere.fi, p. 0400 989 332  
Vesa Jurvanen, vastaava ohjaaja, vesa.jurvanen@tampere.fi, p. 050 304 2891

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)  
Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain tai tarpeen mukaan läpi työryhmäkokouksissa. Lähiesimies huolehtii päivittämisestä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus  
Suunnitelma on nähtävissä Perhehoito/Ostopalvelut Luotsin odotusauloissa Karhunkatu H1 ja C2 sekä Tampereen kaupungin internetsivuilla kohdassa [Ostopalvelut Luotsi](#).  
Henkilökunnan nähtävillä suunnitelma on sähköisessä muodossa Taskussa.

## 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

### 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä arvioi lapsen palvelutarpeen palvelupyyntöön eli tiekkariin, jonka hän toimittaa Perhehoito ja Ostopalvelut Luotsiin. Lapsen palvelutarvetta tarkennetaan tarvittaessa.

Perhehoito Luotsin Ohjaustyön asiakkuuteen tulevien lasten kohdalla lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä on tehnyt palvelutarpeen arvioinnin soittaessaan kiireelliseen palveluohjaukseen. Perheen valintaan vaikuttaa sosiaalityöntekijältä saadut tiedot lapsen hoidon tarpeesta. Sijoitustilanteessa vanhemmilta kysytään lapsen tarpeista ja hoitokäytännöistä sekä terveydentilasta.

### 4.2.1 Palvelusuunnitelma

Perhehoito Luotsissa huomioidaan lapsen asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet osana lapsen sijaishuoltopaikan etsintää.

Lapsen asioista järjestetään sijoituksen alussa ja sen kestäessä asiakassuunnitelmanneuvotteluja, joihin pääsääntöisesti osallistuu myös Perhehoito Luotsin ohjaustyön työntekijä. Perhehoito Luotsin ohjaustyön työskentelyä ohjaa sijoitetun lapsen asiakassuunnitelma ja perheitä ohjataan toimimaan lapsen asiakassuunnitelman mukaisesti.

### 4.2.2 Asiakkaan kohtelu

#### 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 eritavoin 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.

Asiakaspalautetta pyydetään asiakkailta, sijaisperheiltä ja lapsen sosiaalityöntekijältä jokaisen sijoituksen jälkeen.

**Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

Lapsiperheiden sosiaalipalveluiden palautteiden tiedoista tehdään kaksi kertaa vuodessa yhteenveto, 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.

Palautteet käydään läpi työryhmässä ja huomioidaan toiminnan jatkuvassa kehittämisessä.

**4.2.4 Asiakkaan oikeusturva****Muistutuksen vastaanottaja**

Palvelupäällikkö Minna Kuusela ja vs. johtava sosiaalityöntekijä Heli Fogelman

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Sosiaaliasiamies on tavoitettavissa puhelinnumerosta 040 800 4187 tai 040 800 4186.

Puhelimen ollessa varattuna voi puhelinvastaajaan jättää yhteystietonsa yhteydenottoa varten.

Tarvittaessa sosiaaliasiamiehen voi myös tavata henkilökohtaisesti. Tällöin tapaaminen on sovittava etukäteen. Sosiaaliasiamiehen sähköpostiosoite on: [sosiaaliasiamies@tampere.fi](mailto:sosiaaliasiamies@tampere.fi)

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka toimii sosiaalihuollon asiakkaiden edun turvaajana.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa päätökseen, palveluun tai kohteluun, hän voi selvittää asiansa yhdessä sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava – sosiaaliasiamies 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.

Sosiaaliasiamies tiedottaa ja tekee yhteistyötä myös eri viranomaistahojen, järjestöjen sekä palveluntuottajien kanssa. Sosiaaliasiamies 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-Suomenlaani/Sisa-Suomen-maistraatti/Tampereen-yksikko/](http://www.maistraatti.fi/fi/maistraatit/Lansi-Suomenlaani/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, menettelytapaohjeita, 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.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

4 viikkoa

## 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

### 4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Tarkastuskäynneillä ja sijaisperhevalmennuksissa otetaan keskusteluun yllämainitut seikat.

Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

Perhehoidon puolella lasten liikunta- ja harrastustoimintaa tuetaan taloudellisesti toimeksiantosopimuksen mukaisesti ja keskusteluissa kannustetaan harrastamiseen. Laitosten tarkastuskäynneillä otetaan keskusteluun yllämainitut seikat. Keskusteluissa puhutaan perheiden, laitosten, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

### 4.3.2 Ravitsemus

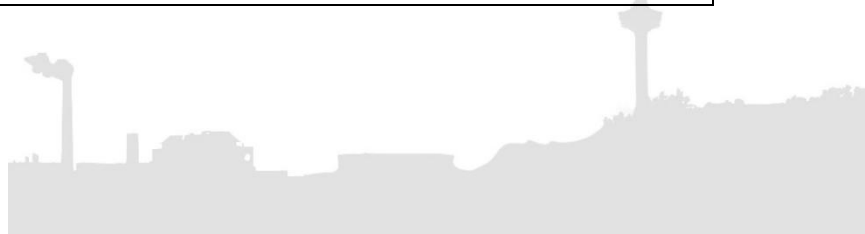
Keskusteluissa puhutaan perheiden, laitosten, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

### 4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Keskusteluissa puhutaan perheiden, laitosten, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muiden yhteistyökumppaneiden kanssa.

### 4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Lapsen terveyden ja sairauden hoidosta vastaa kouluterveydenhuolto ja Tampereen kaupungin perusterveydenhuolto kiireettömissä tilanteissa. Kiireellisissä tilanteissa nuoren kanssa mennään







Acutan päivystykseen tai otetaan yhteyttä hätänumeroon 112. Lasta ja perhettä tuetaan terveyspalveluiden käytössä.

Erikoissairaanhoidon ohjaututaan oman terveyskeskuksen tai kaupungin nuorisopsykiatrian poliklinikan kautta.

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa

Tapaamiset eri palveluntuottajien kanssa ja tiedon välittäminen sekä puhelimitse että sähköpostitse. Luotsi osallistuu rajapintatyöryhmiin, joissa on mukana sekä sosiaali- että terveydenhuollon asiantuntemus.

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.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuus varmistetaan toimivalla toimipisteen kiinteistöhuollolla, josta vastaa Tampereen kaupungin tilakeskus, jonne mahdollisista puutteista tai korjattavista vioista tehdään sähköinen ilmoitus. Kissanmaan toimipisteessä kaikissa työhuoneissa on käytössä hälytyskutsujärjestelmä ja varapoistumistie. Toimitiloissa on käytettävissä myös virastomestari ja vartijapalvelut.

Huolehditaan ajan tasalla olevan pelastussuunnitelman näkyvillä olo ja että kaikki työntekijät tietävät kuinka toimia.

#### 4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Henkilöstön määrä ja rakenne

1 johtavaa sosiaalityöntekijää

11 sosiaalityöntekijää

2 toimistosihiteeriä

1 vastaava ohjaaja

1 kiireellinen palveluohjaaja

1 sairaanhoitaja

8 ohjaaja

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 hy-





Lasten, nuorten ja perheiden palvelulinja  
Lastensuojelun palvelut  
Perhehoito Luotsi ja Ostopalvelut Luotsi

13.12.2018

väksyttävä 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.

#### Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

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

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

Henkilöstöhankinta lähtee liikkeelle yksikön rekrytointitarpeesta. Rekrytointi, perehdyttäminen, työsuhde-ehdot (palkkaus ja työaika) sekä henkilöstöetuja määrittävät toimintaperiaatteet muodostavat olennaisen osan prosessia, jolla varmistetaan osaavan henkilöstön saatavuus ja heidän sitoutumisensa organisaation tavoitteiden saavuttamiseen.

Eryityisesti oman organisaation tuntemus toimii perustana henkilöstövoimavarojen suunnittelulle ja suuntaamiselle.

#### Rekrytoinnissa määritellään:

- Millaisia tehtäviä ja millaista vastuualuetta henkilö tulee hoitamaan.
- Mitä osaamista edelliset vaativat.
- Millä työsuhde-ehdoilla ja millä hinnalla vaaditun osaamisen haltija voidaan saada.
- Mitä ovat ne erilaiset osaamiset, joita henkilöltä edellytetään.
- Miten työnhakijoiden osaamisesta voidaan parhaiten varmistua rekrytointivaiheessa.

#### 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.

#### 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 asia perehdyttää lähiesimies, oma tiimi, toimistosiihteri 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 tulevasta 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**

Luotsin toimistotilat sijaitsevat Kissanmaan perhetukikeskuksessa, jossa sijaitsee myös lasten osasto sekä kolme nuorten osastoa. Työntekijöillä on monitoimitilassa omat työpisteet ja asiakkaat otetaan vastaan neuvottelutiloissa. Käytössä on myös muutama vetäytymistila puheluille ja kollegan kanssa keskusteluun.

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

**Tilojen siivous**

Tilojen siivouksesta vastaa Kissanmaan perhetukikeskuksen laitoshuoltajat.

**4.4.3 Teknologiset ratkaisut**

Työntekijöillä on käytössään Viria Securin ylläpitämä turvajärjestelmä sekä Prevent 360-vartiointiliikkeen vartijan palvelut. Tiloissa on myös valvontakamerat ulko-ovilla. Virastomestari on paikalla virastoaikana. Työntekijöiden huoneiden ja monitoimitilojen ovet ovat lukossa, joihin kulkuoikeudet myönnetään henkilökohtaisesti sekä kulunvalvontaa seurataan. Hälytysnappi löytyy jokaisesta toimitilan työtilasta. Työntekijän painaessa lisäapukutsua hälytys välittyy määritettyihin puhelimiin ja näytöille ja hätäkutsu välittyy määritettyihin puhelimiin, näytöille ja vartijalle. Kotikäyntejä varten on käytettävissä 1 kpl paikannettava hälytyspainike. Turva- ja kutsulaitteiden toimivuudesta vastaavat laitteen ja järjestelmän toimittaja. Järjestelmän toimivuutta testataan säännöllisesti.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

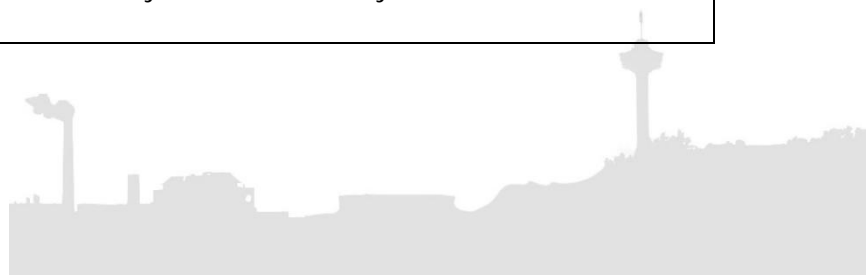
Arkin klo 8.00-16.00 029 001 3400 huolto.tampere@securi.fi

Muina aikoina VIRIA hälytyskeskus 24h 029 001 3020 halytyskeskus@securi.fi

Pasi Keinonen, Tampereen kaupunki, p. 050 521 5019 , pasi.keinonen@tampere.fi

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksiköllä on omat ensiapukaappinsa, joista vastaavat yksiköittäin nimetyt henkilöt.





## 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeiden ja viranomaismääräyksien noudattaminen Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki ohjeistukset ja mistä ne löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastieto järjestelmä Efficasta löytyy ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisältö ja tekniset ohjeet.

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

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

Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä perehdytyksestä ja mahdollisesta lisäkoulutuksen tarpeesta.

Yksikön tietosuojaselosteen näkyvyys

Perhehoito Luotsin ja Ostopalvelu Luotsin tietosuojaseloste on nähtävissä Tampereen kaupungin internetsivuilla 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

- Sijaisperheiden valvonta
- Ostopalveluperhehoidon valvonta
- Laitoshuollon palveluiden valvonta
- Adoptiopalveluiden valvonta

= Huolet kirjataan ja nimetään vastuutyöntekijät, jotka lähtevät selvittämään riskiä. Tarvittaessa selvittelyyn pyydetään mukaan muita asiaan liittyviä tahoja, kuten esim. muut kunnat, aluehallintovirasto, poliisi.

Luotsin työryhmään kohdistuvat riskit, läheltä piti -tilanteet sekä todelliset vaaratilanteet raportoidaan ja käydään yhteisesti läpi työryhmäkokouksessa. Työryhmäkokouksessa päätetään jatko-työskentelystä. Esimies varmistaa, että riittävä apu saadaan.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Tampere 13.12.2018

Allekirjoitus

Maria Päivänen

