TAMPEREEN
ENSI- JA TURVAKOTI RY

PERHEKULMA PUHURIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

PERHEKULMA PUHURI OMAVALVONTASUUNNITELMA 0

1 PALVELUNTUOTTAJA 1

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN 2

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET 3

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO 5

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET 9

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA 14

7 ASIAKASTURVALLISUUS 17

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN 25

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA 29

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA 29

Perhekulma Puhuri on Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n yksi toimipaikoista. Perhekulma Puhurin palvelut ovat väkivaltatyön palvelu perheille, mieskaveritoiminta ja yhdistyksen vapaaehtois- ja kansalaistoiminnan koordinointi.
Omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet, jotka toteutuvat palvelussa. Asiakokonaisuuksien sisällöt on avattu tarkemmin eri kappaleissa, otsikoinnin mukaisesti.

1 PALVELUNTUOTTAJA

Nimi Tampereen ensi- ja turvakoti ry Y-tunnus 0206113-0
Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue
Kunnan nimi Tampere
Kuntayhtymän nimi -

Toimintayksikkö/palvelu
Nimi Perhekulma Puhuri
Katuosoite Puutarhakatu 11 C 2krs.
Postinumero 33210 Postitoimipaikka Tampere
Sijaintikunta yhteystietoineen Tampere; Puutarhakatu 11C 2krs. 33210 Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä
Lapsiperheet; 150 perhettä/vuosi

Esihenkilö Marika Kursu
Puhelin 0503389250 Sähköposti marika.kursu@tetuko.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta *(yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)* -

Palvelu, johon lupa on myönnetty -

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta 07.09.2017

Palveluala, joka on rekisteröity: Sosiaalialan muut palvelut/ Muu sosiaalihuollon asiantuntijatoiminta

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat:

Pirkanmaan lähisiivous Oy

ICT-Elmo Finland Oy

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kilpailutuksen ja jatkuvan laadun tarkkailun avulla

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x☐ Kyllä ☐ Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27§:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä, sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Myös asiakkaat ja omaiset voivat mahdollisuuksiensa mukaan osallistua omavalvonnan suunnitteluun.

Perhekulma Puhurissa lähiesihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä yksikön työntekijöiden kanssa. Suunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet väkivaltatyöntekijät sekä lähiesihenkilönä toimiva mieskaveriohjaaja / hallintokoordinaattori Marika Kursu

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa (nimi ja yhteystiedot)
Marika Kursu marika.kursu@tetuko.fi, p. 050 3389250

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Perhekulma Puhurin omavalvontasuunnitelman seuranta toteutetaan työryhmän kesken. Asiakkailta saatu palaute otetaan huomioon. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Perhekulma Puhurin omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Yksikön omavalvontasuunnitelman hyväksyy yksikön vastuuhenkilönä toimiva lähiesihenkilö Marika Kursu.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Perhekulma Puhurin omavalvontasuunnitelma on julkisesti kaikkien luettavana asiakastilojen käytävän ilmoitustaululla ja sähköisesti yhdistyksen kotisivuilla. Näin asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Työntekijöille omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisesti yksikön teamskanavalla ja tulosteena yksikön perehdytyskansiossa. Ohjeet Perhekulma Puhurin sähköisen omavalvontasuunnitelman saamiseksi löytyvät Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n www-sivuilta Omavalvontaohjelma.pdf

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Perhekulma Puhurin palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu-, mielenterveys-, päihde- ja vammaispalvelulaki sekä laki kehitysvammaisten erityishuollosta.

Perhekulma Puhuri tarjoaa avopalveluita vaikeissa elämäntilanteissa oleville lapsiperheille. Palveluihin sisältyy väkivaltatyön palvelut lapsille, nuorille ja heidän vanhemmilleen, lasten ja aikuisten erovertaisryhmät sekä Ensi- ja turvakotien liiton Apua väkivaltaan ja Lasten chat -päivystys. Perhekulma Puhurissa ohjataan vapaaehtoisuuteen perustuvaa mieskaveritoimintaa, jossa aikuiset miehet ovat kavereina yksin lastaan kasvattavien äitien lapsille, joilla ei ole yhteyttä omaan isäänsä. Yhdistyksen kansalaistoiminnan koordinointi tapahtuu Perhekulma Puhurista käsin.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n kaikkien yksiköiden toimintaa ohjaavat arvot ovat turvallisuus, rohkeus ja oikeudenmukaisuus:

Turvallisuus

Turvallisuus on jokaisen perustarve ja toimintamme lähtökohta. Toiminnallamme luomme fyysistä ja psyykkistä turvaa asiakkaillemme, työntekijöillemme ja vapaaehtoisillemme. Turvallisuuteen kuuluvat esteettömät tilat, jatkuva koulutus, turvallisuussuunnitelma ja toistemme tukeminen. Yhdessä luomme turvallisen paikan missä voi luottamuksellisesti käsitellä vaikeitakin asioita.

Oikeudenmukaisuus

Toimintamme oikeudenmukaisuuden varmistaa lakien ja päätösten noudattaminen. Kohtelemme asiakkaita ja toisiamme tasavertaisesti ja kunnioittavasti ikään, sukupuoleen tai kulttuuriin katsomatta. Perhekulma Puhurissa kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja vaikuttaa yhteiseen toimintaan.

Rohkeus

Rohkeutta on kyky kehittyä ja olla avoin uusille toimintavoille. Kehitämme työtä ennakkoluulottomasti ja sitoudumme yhteisiin tavoitteisiin. Toiminnassamme osallistamme sekä aikuis- että lapsiasiakkaita. Hyödynnämme vapaaehtoisten osaamista. Pidämme heitä voimavarana.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Perhekulma Puhurin tavoitteena on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa joka päivästä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yhdistyksen turvallisuussuunnitelma on henkilöstön luettavissa. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja 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.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tampereen ensi- ja turvakoti ry panostaa työsuojeluun. Yhdistyksessä on vähintään neljä kertaa vuodessa kokoontuva työsuojelutoimikunta, jonka kaikki jäsenet ovat käyneet työsuojelukoulutuksen. Työsuojelupäällikkö on suorittanut lisäksi työhyvinvointikortin.

Työsuojeluvaltuutettu voi käyttää 1–2 päivää kuukaudessa omasta työajastaan työsuojeluasioiden hoitamiseen. Toukokuu on määritelty työsuojelukuukaudeksi ja tällöin työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu kiertävät kunkin toimialan päällikön kanssa kaikki yksiköt. Käynneillä varmistetaan, että riskienarviointi on tehty ja päivitetty, keskustellaan mahdollisista uhka- ja vaaratilanteista ja miten niitä voidaan estää. Perhekulma Puhurin työsuojelukäynnille osallistuvat yksikön lähiesihenkilö ja kaikki työntekijät.

Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n työsuojelun toimintaohjelmassa on määritelty vuosittainen riskikartoitus, seuranta ja ylläpito. Perhekulma Puhurissa tehdään vuosittain yhdessä riskikartoitus, jonka avulla tarkistetaan toiminnan osalta aikaisemmin määriteltyjä riskejä. Riskikartoituksen pohjalta yksikön toimintaa suunnitellaan ja tehdään tarvittavia

korjaustoimenpiteitä. Perhekulma Puhurin lähiesihenkilöllä on vastuu riskikartoitusten tekemisestä ja sovittujen korjaustoimenpiteiden valvonnasta. Riskikartoitukset tallennetaan yhdistyksen intranetin materiaalikansioon vuosittain.

Perhekulma Puhurissa päivitetään vähintään 1x vuodessa yksikön turvallisuussuunnitelma, jossa on konkretisoitu vielä tarkemmin turvallisuuteen liittyviä asioita. Tämän lisäksi palvelukiinteistön oma palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja vuokranantajan toimesta järjestetään turvallisuusnäkökulmaan liittyviä räätälöityjä koulutustilaisuuksia.

Turvallisuus ja riskien arviointi on tärkeää jokapäiväisessä työssä. Perhekulma Puhurissa panostetaan paljon ennaltaehkäisyyn ja ennakointiin.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Perhekulma Puhurin henkilökunta kertoo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, riskit ja vaaratilanteet Perhekulma Puhurin lähiesihenkilölle, joka käy tilanteet ja mahdolliset epäkohdat läpi työryhmän kanssa. Poikkeamista ja uhkaavista tilanteista henkilökunta täyttää asiaa koskevan kirjallisen selvityslomakkeen, jonka he antavat lähiesihenkilölle. Hän kerää ja arkistoi lomakkeet ja tuo ilmiöinä vaaratilanteet tiedoksi työsuojelutoimikuntaa. Asiasta tehdään viipymättä suunnitelma korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi.

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 29 §:ssä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, asiasta tehdään viipymättä suunnitelma korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, asiasta tehdään ilmoitus toiminnanjohtajalle ja hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Myös asiakkaat voivat tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä. Työntekijä ottaa vastaan asian/havainnon ja kertoo asiasta lähiesihenkilölle. Hän aloittaa viipymättä suunnitelman tekemisen korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Asiasta tehdään ilmoitus toiminnanjohtajalle ja hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Perhekulma Puhurin lähiesihenkilö ottaa asian/havainnon asialistalle viikoittaisessa Puhurin palaverissa, jossa käsitellään toimintayksikön asioita.

EU edellyttää, että joulukuusta 2023 lähtien yli 50 työntekijän organisaatiot ottavat käyttöön niin sanotun Whistleblow-järjestelmän. Järjestelmä on anonyymikanava, jossa voi ilmoittaa yrityksen/yhteisön epäkohdista, esim. taloudelliset väärinkäytökset. Whistleblow järjestelmään linkki on julkisesti yhdistyksen kotisivuilla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Kuvaus miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Perhekulma Puhurissa henkilökunnan havaitsemat haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käydään huolellisesti läpi lähiesihenkilön kanssa. Haittatapahtumista, läheltä piti – tilanteista ja uhkaavista tilanteista täytetään asiaa koskeva selvityslomake. Lomakkeet kerätään ja arkistoidaan

Haittatapahtumat, vaaratilanteet ja läheltä piti- tilanteet viedään ilmiönä tiedoksi yhdistyksen työsuojelutoimikuntaan. Työoloja ja työturvallisuutta vaarantavia tilanteita käsitellään työsuojelutoimikunnassa aina tarvittaessa

Korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Perhekulma Puhurissa kaikki havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään lähiesihenkilön kanssa. Tarvittaessa konsultoidaan yhdistyksen työsuojelupäällikköä ja/tai työsuojeluvastaavaa. Todetut epäkohdat viedään tarvittaessa käsittelyyn yhdistyksen työsuojelutoimikunnan kokouksiin. Epäkohdat korjataan tehtyjen päätösten mukaisesti. Tehdyt korjaukset ja muutokset tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti Perhekulma Puhurin henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoit-

teena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Palvelutarpeen arviointi

Perhekulma Puhurin Väkivaltatyöhön asiakkaat ohjautuvat pääsääntöisesti sosiaalityöntekijän tekemällä päätöksellä, joka perustuu hänen tekemäänsä palvelutarpeen arviointiin. Asiakkaat voivat ottaa myös itse yhteyttä, jolloin palvelun tarpeen arviointi tehdään heidän kanssaan yhdessä Perhekulma Puhurissa. Palvelutarpeen arvioinnissa korostuu koko perheen kokonaistilanne. Tarvittaessa perhe tai perheenjäsenet ohjataan jatkotyöskentelyyn muihin palveluihin. Työntekijöillä on Lastensuojelulain 25 §:n mukaan velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoitus poliisille ja lastensuojeluilmoitus, kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä alle 18-vuotiaaseen kohdistunutta seksuaali- ja/tai pahoinpitelyrikosta. Asiakas otetaan aina mukaan Perhekulma Puhurissa tapahtuvaan palvelutarpeen arviointiin. Tarvittaessa myös asiakkaan läheiset voivat osallistua siihen. Perhekulma Puhurissa ei tehdä sosiaalihuoltolain mukaisia palvelutarpeen arvioita eikä asiakassuunnitelmia.

Äidit, jotka hakevat lapselleen aikuiskaveria, ottavat itse yhteyttä vapaaehtoistyönä toteuttavaan mieskaveritoimintaan. Mieskaveritoiminnan ohjaaja ja äiti yhdessä arvioivat, onko lapsen/perheen tilanne sellainen, että se vastaa toimintaan pääsyn kriteereitä.

Väkivaltatyön avopalveluissa asiakkuuden aluksi järjestetään tutustumiskäynti, johon osallistuu myös perheen ohjannut sosiaalityöntekijä. Tutustumiskäynnillä tehdään perheen kanssa yhdessä suunnitelma, miten Perhekulma Puhurin työskentely toteutetaan. Sofia™-asiakastietojärjestelmään tehdään tutustumiskäynnistä kirjaus, jossa näkyy työskentelyjakson tavoite ja toteutus. Jakson päätyttyä järjestetään loppuneuvottelu ja sosiaalityöntekijälle annetaan asiakaskirjaukset. Neuvottelussa voidaan vielä tarvittaessa sopia uudesta työskentelyjaksosta tai ohjauksesta jatkotyöskentelyyn muihin palveluihin. Jatkotyöskentelyn asiakaskirjaukset väkivaltatyön avopalveluissa tallennetaan helmikuusta 2026 alkaen Pirhan palveluntuottajana Kantaan rekisterinkäyttöoikeudella.

Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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.

Perhekulma Puhurissa asiakkaat ottavat vastaan ainoastaan sen palvelun työntekijät, joissa he ovat asiakkuudessa. Työskentely ja tapaamiset tapahtuvat asiakkaalle varatussa äänieristetyssä huoneessa. Perhekulma Puhurissa työskentely on asiakkaille täysin vapaaehtoista. Heillä on oikeus keskeyttää asiakkuus milloin tahansa. Jos asiakkuus päättyy asiakkaan tahdosta, asiasta tiedotetaan asiakasperheen vastuusosiaalityöntekijää.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Perhekulma Puhurin työntekijät ovat työsopimusta tehdessään sitoutuneet ja allekirjoittaneet Hyvän työn lupauksen, jossa ovat lupautuneet keskustelemaan sekä käyttäytymään asiallisesti. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista käyttäytymistä, niin hän puuttuu siihen välittömästi ja tuo epäasiallisen käyttäytymisen esimiehen tietoon. Lähiesihenkilö keskustelee tapahtuneesta työntekijän kanssa ja voi antaa tilanteesta vakavan kirjallisen huomautuksen ja/tai varoituksen.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?
Asia käydään avoimesti keskustellen läpi asiakkaan kanssa. Tarvittaessa Perhekulma Puhurin lähiesihenkilö osallistuu keskusteluun. Tarvittaessa asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä esimerkiksi sosiaaliasiavastaavaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakaspalautteen kerääminen on osa palveluiden laatua ja sitä kerätään suunnitelmallisesti. Perhekulma Puhurin työmuodoissa kerätään asiakaspalautteet työmuodon omilla lomakkeilla. Väkivaltatyössä on lapsille omat palautelomakkeet. Asiakkailta saatu suullinen palaute kirjataan sille varattuihin vihkoihin ja Sofia™-asiakastietojärjestelmään muistioksi. Mieskaveritoiminnalla on käytössä valtakunnalliset palautelomakkeet sekä perheille että vapaaehtoisille mieskavereille. Yhteistyötahoilta kerätään sekä kirjallista että suullista palautetta.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?
Perhekulma Puhurin työmuotojen kirjalliset palautteet käsitellään työmuodoittain lähiesihenkilön kanssa. Mikäli palaute koskee koko yksikön toimintaa, palaute käsitellään viikkopalaverissa. Palautteet säilytetään yksikössä. Suullisesti annettu kriittinen palaute käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa.

Asiakaspalautetta hyödynnetään Perhekulma Puhurin toiminnan laadun parantamisessa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä yksikön toimintaan liittyen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Marika Kursu, yksikön vastuuhenkilö, p.050 338 9250, marika.kursu@tetuko.fi ja/tai
Pirha, vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela, minna.kuusela@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) sosiaalivastaavan yhteystiedot 2.1.2024 alkaen: sosiaalivastaava@pirha.fi, p. 040 5045249
https://www.pirha.fi/documents/d/guest/sosiaalivastaava-sosiaalihuolto

Kaikki muistutukset ja kantelut käsitellään henkilökunnan kanssa viipymättä. Toimintaa muutetaan tarvittavalla tavalla. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa siitä, kun tieto tulee yksikköön.

Kantelu on mahdollista tehdä Aluehallintovirastoon. Kanteluohjeistus ja lomake löytyvät tästä linkistä:
https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut

Omatyöntekijä

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Työntekijää ei tarvitse nimetä, jos asiakkaalle on jo nimetty muu palveluista vastaava työntekijä tai nimeäminen on muusta syystä ilmeisen tarpeetonta. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Väkivaltatyön työmuodossa yksilötapaamiset toteuttaa nimetty työntekijä. Työryhmässä yksi työntekijä toimii pääasiassa lasten kanssa ja kaksi työntekijää pääasiassa aikuisten kanssa. Kaikki väkivaltatyöntekijät voivat ottaa vastaan sekä lapsia että aikuisia. Perhekulma Puhurissa ei ole sosiaalihuoltolain mukaista omatyöntekijää.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Perhekulma Puhurin väkivaltatyössä tarjotaan asiakkaan elämänhallintaa tukevia yksilö- ja ryhmätapaamisia. Tavoitteena on asiakkaan turvallisuudentunteen vahvistuminen, mikä oleellisesti edistää asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Yhteistyö asiakkaan oman viranomaisverkoston kanssa varmistaa tarvittavan jatkotyöskentelyn asiakkaalle tarkoituksen mukaisissa palveluissa. Asiakas on läsnä kaikissa häntä koskevissa neuvotteluissa.

Mieskaveritoiminnassa vapaaehtoiset miehet toimivat aikuiskavereina yksin lastaan kasvattavien äitien lapsille, joilla ei ole yhteyttä omaan isäänsä. Mieskaveritoiminnan tavoitteena on antaa lapselle mahdollisuus tutustua aikuisen miehen arkeen ja elämään, lisätä lapsen kehitystä tukevia aikuissuhteita sekä yksin lastaan kasvattavan äidin jaksamista perheen turvaverkostoa laajentamalla

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Tavoitteiden toteutumista seurataan yksikön työmuodoissa keräämällä asiakkailta palautteita suullisesti, kirjallisesti ja digitaalisesti. Väkivaltatyössä järjestetään 5 kerran työskentelyjakson jälkeen neuvottelu, johon osallistuu kaikki ne perheenjäsenet, jotka ovat olleet yksilökäynneillä sekä perheen ohjannut sosiaalityöntekijä.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. 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 perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Perhekulma Puhurissa ei valmisteta aterioita. Asiakkaiden välipalaksi tarkoitettuja elintarvikkeita käsittelevillä työntekijöiltä vaaditaan hygieniapassi. Keittiössä sijaitsevan jääkaapin ovessa on seurantalista viikoittain tehtävästä siivouksesta.

Perhekulma Puhurissa on asiakkaiden vastaanottoon ja asiakasryhmätoimintaan soveltuvat tilat. Asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon etukäteen kysymällä niistä asiakkailta itseltään.

Hygieniakäytännöt

Säännöllinen ja suunnitelmallinen siivous ja tekstiilien puhtaanapito ovat olennainen osa asiakkaiden hyvinvointia ja viihtyvyyttä. Hyvä hygieniataso ennaltaehkäisee myös tarttuvien tautien leviämistä.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Perhekulma Puhurissa käy siivooja kahdesti viikossa työntekijöiden ollessa paikalla. Toisella kerralla hän siivoaa rappukäytävän vasemmanpuoleiset tilat ja toisella kerralla rap-

pukäytävän oikean puolen tilat. Kahdesti viikossa siivotaan keittiö, molemmat eteiskäytävät, molemmat wc-tilat sekä yhteiskäytössä oleva neuvotteluhuone. Siivoaminen on ulkoistettu ja siitä huolehtii Pirkanmaan lähisiivous Oy.

Perhekulma Puhurin työntekijät huolehtivat päivittäin tilojen yleissiisteydestä. Jokainen työntekijä tuulettaa, imuroi, pyyhkii pinnat ja ovenkahvat asiakastyötilan jokaisen tapaamisen jälkeen tarvittaessa. Jokaisen asiakastyötilan siisteys tarkistetaan useita kertoja päivän aikana. Infektioaikoina pintojen desinfiointia ja tuuletusta tehostetaan, siitä erillinen ohjeistus.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?
Tarpeen mukaan pyykkihuollosta vastaavat kaikki työntekijät.

Infektioiden torjunta
Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot
Marika Kursu, marika.kursu@tetuko.fi p. 050 338 9250

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?
Tehostamalla yleissiivousta, tuuletusta ja pintojen desinfiointia Perhekulma Puhurin tiloissa.

Terveyden- ja sairaanhoito
Perhekulma Puhurissa ei toteuteta terveyden- ja sairaanhoitoa.

Perhekulma Puhurissa on ensiapuvälineet, joilla pienet haavat ym. saadaan hoidettua. Äkillisissä tilanteissa otetaan yhteys hätäkeskukseen (112). Kiireellisissä tilanteissa asiakas ohjataan päivystävälle terveysasemalle tai ensiapuun. Lähin päivystys on Tampereen Yliopistollisen sairaalan Acutassa.

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Perhekulma Puhurissa yhteistyö eri toimijoiden kanssa toteutuu monella eri tavalla. Tiedonkulku toteutetaan mm. puhelimitse, vastaamalla asiakirja- ja lausuntopyyntöihin, kutsumalla asiakkaan ohjannut viranomainen perheen tutustumiskäynneille ja osallistumalla lapsen asiakassuunnitelmaneuvotteluihin. Helmikuusta 2026 kirjaaminen Kantaan rekisterinkäyttöoikeudella mahdollistaa jatkotyöskentelyssä olevien asiakasperheiden kirjausten näkemisen reaaliajassa sosiaalityöntekijälle.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella.

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman.

Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäästä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4 §:ssä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen.

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Perhekulma Puhurin toimitilat on tarkistettu toimintaan soveltuviksi toiminnan alkaessa nykyisissä toimitiloissa v. 2019 sekä Tampereen kaupungin terveysviranomaisten että työterveyshuollon toimesta.

Mikäli toimitilojen terveellisyyteen esiintyy huolta, Perhekulma Puhurin lähiesihenkilö on yhteydessä yhdistyksen työsuojelupäällikköön ja tarvittaessa vuokranantajaan huolenaiheen selvittämiseksi ja poistamiseksi.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Kiinteistössä (Pantin talo Puutarhakatu 11, 33210 Tampere) on pelastussuunnitelma, johon työntekijöillä on velvollisuus tutustua. Perhekulma Puhurilla on oma turvallisuussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Säännöllisten riskikartoitusten avulla kartoitetaan Perhekulma Puhurin toimitilojen turvallisuusriskejä, joihin tarvittaessa reagoidaan. Palo- ja pelastuskoulutusten avulla henkilökunta pitää yllä valmiutta toimia hätätilanteissa. Vaaranpaikkoja mietitään sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta. Yksikön työntekijät käyvät 3-vuoden välein ensiapukoulutuksessa (EA-1).

Kiinteistössä on käytössä paloilmoitinjärjestelmä. Lisäksi Perhekulma Puhurin toimitiloissa on ajantasaiset sammutusvälineet.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Iäkkäiden asiakkaiden palveluissa tulee ottaa huomioon vanhuspalvelulaissa asetetut vaatimukset. Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Yksikön toiminnasta vastaa lähiesihenkilönä toimiva mieskaveritoiminnanohjaaja/hallintokoordinaattori (sosiaaliohjaaja (Sosionomi).
Väkivaltatyön avopalveluissa työskentelee 3 kokoaikaista väkivaltatyöntekijää (sosiaali- tai terveysalan koulutus, amk-tutkinto tai vastaava).

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?
Sijaisia käytetään vain pitkäkestoisen työstä poissaolon aikana (sairausloma, perhe-, opinto- tai toimivapaa).

Väkivaltatyön avopalveluissa asiakaskäynnit perutetaan, jos vastuutyöntekijä on lyhytkestoisesti poissa. Mieskaveritoiminnassa sovitut tapaamiset perutaan, jos mieskaveriohjaaja on lyhytkestoisesti poissa.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?
Perhekulma Puhurin lähiesihenkilön tehtävät on organisoitu niin, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaalihuollon ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.
https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?
Perhekulma Puhurissa työntekijän kielitaito kartoitetaan rekrytointivaiheessa. Tarpeen mukakaan asiakastyössä käytetään tulkkia.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?
Henkilöstöpäällikkö päättää Perhekulma Puhurin toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavat sekä 6 kk tai pidempään määräaikaiseen työsuhteeseen valittavat työntekijät lähiesihenkilön esityksestä. Työsopimukset allekirjoittaa henkilöstöpäällikkö. Toiminnanjohtajalla on otto-oikeus kaikkiin työsuhteisiin riippumatta työsuhteiden laadusta tai pituudesta.

Lähiesihenkilö valitsee työntekijät alle 6 kk kestäviin sijaisuuksiin ja allekirjoittaa heidän työsopimuksensa. Ennen rekrytointipäätöstä on aina selvitettävä, onko yhdistyksessä sellaisia työntekijöitä, joille työtä on ensisijaisesti lain mukaan tarjottava. Esihenkilön velvollisuus on tämä selvittää. Rekrytoinnin vaihtoehtoina kaikissa tapauksissa ovat suorarekrytointi ilman hakua, sisäinen haku, ulkoinen haku tai sisäinen ja ulkoinen haku.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?
Perhekulma Puhurin työntekijöiltä vaaditaan rikostaustaote, koska kaikissa työmuodoissa työntekijät tapaavat lapsia myös yksin. Soveltuvuudessa kiinnitetään huomiota siihen, että työntekijän koulutus ja erityisosaaminen, sekä työkokemus vastaavat työtehtävää. Työryhmän työntekijät ovat mukana rekrytoinnissa mm. osallistumalla työhaastatteluun uutta työntekijää valittaessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja

toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Perhekulma Puhurissa on oma perehdytyssuunnitelma. Tärkeimmät asiat on koottu perehdytyskansioon, joka löytyy Puhurin keittiön kirjahyllystä sekä sähköisenä yhdistyksen Sharepointista Perhekulma Puhurin Perehdytys-kansiosta. Yhdistyksen sähköisestä materiaalikansiosta löytyy myös Henkilöstön opas, johon työntekijä perehtyy. Yksikössä on käytössä perehdytyksen tarkistuslistaus, josta lähiesihenkilö seuraa, että työntekijä on saanut perehdytyksen kaikkiin tarvittaviin asioihin.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Perhekulma Puhurissa työntekijöiden kehityskeskustelut järjestetään 1 krt/vuosi. Kehityskeskustelussa lähiesihenkilö laatii yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisen koulutussuunnitelman, jonka toteutumista arvioidaan seuraavassa kehityskeskustelussa. Tampereen ensi- ja turvakoti ry suhtautuu positiivisesti koulutuksiin ja pyrkii omien taloudellisten voimavarojensa puitteissa tarjoamaan jokaiselle mahdollisuuden kouluttautua. Yhdistyksen laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittymiseksi henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen ovat avainasemassa. Työnantaja suosii sellaisia koulutuksia, joista saa opintopisteitä, opintokokonaisuuden, todistuksen tai ovat muuten tärkeitä työn laadun parantamiselle ja kehittämiselle. Työnantaja voi määrittää ja tarjota sellaisia koulutuksia henkilökunnalle, joita se arvioi tarvittavan työn tekemisessä ja kehittämisessä. Näistä koulutuksista sovitaan erikseen. Työnantaja toivoo myös, että työntekijät ovat aktiivisia esittämään tarvitsemiaan koulutuksia. Toiveita voi esittää lähiesihenkilölle, joka voi joko päättää koulutuksesta tai tuoda asian johtoryhmän käsiteltäväksi. Lähtökohtaisesti lähiesihenkilö päättää koulutuksiin osallistumisesta

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

Tilojen käytön periaatteet

Perhekulma Puhuri toimii Tampereen Palvelukiinteistö Oy:ltä vuokratussa 239,5 neliön toimitilassa Tampereen keskustassa. Toimitilat ovat 2. kerroksessa ja ne sijoittuvat rappukäytävän molemmin puolin. Tilat yhdistyvät toisiinsa yhden huoneen kautta. Tiloihin sisältyy 5 toimisto/asiakasvastaanoton huonetta, 1 lapsityönhuone, 1 toimistohuone,2 neuvottelu- ja ryhmähuonetta, 2 wc-tilaa, keittiö ja varasto. Perhekulma Puhurissa on 3 poistumistietä, joista 2 rappukäytävään ja yksi toiseen rappukäytävään. Toimitilat ovat toimivat, esteettömät, avarat ja hyvien kulkuyhteyksien varrella.

Samoissa tiloissa toimii yhdistyksen Turvallista ikääntymistä pirkanmaalaisille senioreille 2024-2026 -hanke.

Teknologiset ratkaisut

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

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Perhekulma Puhurin tiloihin sisäänpääsy tapahtuu ovisummeria painamalla. C-rapun ulkopuolella on ovisummeri. Perhekulma Puhurin molemmissa käytävissä on näyttöruudut, joista näkyy C-rapun ulko-ovelle ja Pantin talon sisäpihalle. Rappukäytävän ulko-oven aukaisupainike on näyttöruutujen vieressä. Rappukäytävässä sijaitsevissa toimitilan ovissa on ovikellot ja ovisilmät.

Käytössä on myös Securitaksen turvanappi, jota säilytetään ennalta sovitun työntekijän huoneessa. Turvanapin lataus tapahtuu jatkuvasti. Nappia painettaessa Securitaksen var-

tija tulee aina paikalle tarkistamaan tilanteen. Securitaksella on hallussaan yksi toimitilan avain. Tarvittaessa turvanappia voi kantaa mukana asiakastilanteissa. Viestintävälineinä on sähköpostit ja 4 kännykkää.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Lähiesihenkilö Marika Kursu, marika.kursu@tetuko.fi, 050 338 9250

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkinnällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkinnällisistä laitteista annetussa laissa. Lääkinnällisellä 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.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Perhekulma Puhurissa ei ole käytössä terveydenhuoltoon käytettäviä laitteita.

Terveydenhuollon tarvikkeista (toimistokäytävän ensiaputarvikekaappi) vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Väkivaltatyöntekijä Teija Hollo, teija.hollo@tetuko.fi, p. 050 343 9432

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomainen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Perhekulma Puhurissa noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaselostetta. Asiakastiedot kirjataan Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen Sofia™-asiakastietojärjestelmään. Palvelun tilaaja omistaa asiakkaasta Sofiaan tallennetut tiedot ja vastaa asiakirjojen säilyttämisestä väkivaltatyön palvelun jälkeen.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Väkivaltatyön palvelussa asiakastapaamisten väleihin jätetään riittävä aika kirjaamiselle.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Perhekulma Puhurissa noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaselostetta/tietoturvasuunnitelmaa Tietoturvasuunnitelma - THL sekä salassapitosäännöstöä ja vaitiolovelvollisuusohjeistusta. Asiakastiedot kirjataan Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen Sofia™-asiakastietojärjestelmään. Palvelun tilaaja omistaa asiakkaasta Sofiaan tallennetut tiedot. Asiakaskirjaukset säilytetään asiakastietojärjestelmässä Perhekulma Puhurin väkivaltatyössä lapsi- tai vanhemmuustyön jakson ajan ja jakson päätyttyä asiakirjat toimitetaan palvelun tilaajalle ja poistetaan Sofiasta. Mikäli asiakkuus on syntynyt asiakkaan omasta aloitteesta eikä palvelulla ole ollut tilaajaa, asiakirjat säilytetään Sofia™-asiakastietojärjestelmässä.

Asiakastietolaki velvoittaa tallentamaan julkisen sosiaalihuollon asiakastiedot Kanta-palveluihin 1.9.2026 mennessä. Asiakastietolain mukaan, kun yksityinen palvelunantaja toimii palveluntuottajana julkisen sosiaalihuollon palvelunjärjestäjän kuten hyvinvointialueen lukuun, palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot hyvinvointialueen asiakasrekisteriin. Hyvinvointialueen lukuun tuotetuissa palveluissa syntyvät asiakirjat, jotka kuuluvat hyvinvointialueen rekisteriin, on tallennettava sähköisessä muodossa.

Pirhan palveluntuottaja käyttää omaa asiakastietojärjestelmää ja voi aloittaa asiakastietojen tallentamisen Kantaan rekisterinkäyttöoikeudella helmikuussa 2026.

1. LAIT JA ASETUKSET ASIAKASTIETOJA KÄSITELTÄESSÄ

Asiakastietojen tietoturvallisessa käsittelyssä tulee noudattaa sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua asetusta. Toteutukseen vaikuttavat myös yleinen tietosuoja-asetus, tietosuojalaki, tiedonhallintalaki ja toisiolaki.

- Sosiaali- ja terveysministeriön asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 457/2024 (finlex.fi)
- Yleinen tietosuoja-asetus (EU) N:o 679/2016 (eur-lex.europa.eu)
- Tietosuojalaki 1050/2018 (finlex.fi)
- Laki julkisen hallinnon tiedonhallinnasta 906/2019 (finlex.fi)
- Laki sosiaali- ja terveystietojen toissijaisesta käytöstä 552/2019 (finlex.fi)

Palveluntuottaja vastaa omassa organisaatiossaan käyttöoikeuksien antamisesta. Käyttöoikeudet on määriteltävä kullekin työntekijälle siten, että hänellä on pääsy vain niihin asiakastietoihin, jotka ovat työtehtävien tekemisessä välttämättömiä. (Asiakastietolaki)

Perhekulma Puhurissa tietokoneet sijaitsevat lukituissa toimisto/asiakas huoneissa. Jokaisella työntekijällä on käytössä henkilökohtainen tietokone. Tietokoneelle kirjaudutaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla.

Kantapalveluihin kirjautumisessa hyvinvointialueen (Pirha) rekisterinkäyttöoikeudella kirjautumisessa järjestelmiin käytetään vahvaa tunnistautumista. Tietojärjestelmän käyttäjä tulee tunnistaa ja todentaa yksiselitteisesti. Tunnistamisessa tulee käyttää sosiaali- ja terveydenhuollon varmennepalvelua ja varmenteita. Erityistilanteissa voi käyttää muuta vahvaa tunnistautumista tai käyttäjätunnusta ja vahvaa salasanaa. Perhekulma Puhurin väkivaltatyöntekijöillä on käytössä varmennekortit.

Jokainen työntekijä sitoutuu Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n vaitiolovelvollisuussäännöstöön allekirjoittaessaan työsopimuksen liite -lomakkeen. Lomakkeet arkistoidaan.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Perhekulma Puhurin lähiesihenkilö vastaa henkilöstön perehdyttämisestä tietosuoja-asioihin. Perehdytyksessä yksikön lähiesimies varmistaa työntekijän osaamisen ja ymmärryksen tietosuoja-asioihin liittyen. Yksikön työntekijät suorittavat perehdytyksen yhteydessä Tietosuoja- ja tietoturva-verkkokurssin joko Kanta-palvelun tai THL:n sivujen kautta (arjentietosuoja.fi) ja sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin. Perehdytyksen tarkistuslistaan merkitään päivämäärä, jolloin työntekijä on suorittanut tietosuoja- ja tietoturva- verkkokurssin. Tietosuojaan liittyvät verkkokurssit uusitaan tarvittaessa. Työntekijät ja harjoittelijat allekirjoittavat vaitiolosopimuksen.

Tietosuojavastaava

D-Fence Easy GDPR -palvelu.

Onko yksiköllä laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä X☐ Ei ☐

Lue lisää:

Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista

Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan **h**yvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.

Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys Tampere 16.2.2026

Allekirjoitus Marika Kursu

Marika Kursu, lähiesihenkilö Perhekulma Puhuri