

AGGREDIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
7 ASIAKASTURVALLISUUS	16
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	22
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	24
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	24

AGGREDIN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Aggredin omavalvontasuunnitelma on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Suunnitelma kattaa kaikki määräyksen asiakokonnaisuudet ja Aggredi ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi Tampereen ensi- ja turvakoti ry Y-tunnus 0206113-0

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Tampere

Kuntayhtymän nimi _____

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Aggredi Pirkanmaa

Katuosoite : Puutarhakatu 11 C, 4 krs.

Postinumero 33210 Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Aggredi Pirkanmaa on STEA:n rahoittama toimintamuoto. Työskentelyn kohderyhmänä ovat kodin ulkopuoliseen väkivaltaan syyllistyneet, väkivallalla vakavasti oireilevat sekä väkivaltaisista ääriliikkeistä tai järjestäytyneestä rikollisuudesta irtaantuvat henkilöt.

Palvelua tarjotaan vuosittain noin 60 asiakkaalle.

Esihenkilö Irina Remes _____

Puhelin 050 522 5326 Sähköposti irina.remes@tetuko.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta Ilmoitusta AVI:n ei tarvita, päätös LSSAVI/22754/2023 _____

Palveluala, joka on rekisteröity _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat Pirkanmaan lähisiivous ja ICT Elmo 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

Sosiaalihuoltolain 47 §: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.

Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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

Ketkä osallistuvat omaavontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Aggredi Pirkanmaan omaavontasuunnitelman laatimisesta vastaa yksilön vastaava väkivaltatyön asiantuntija Irina Remes yhteistyössä yksikön työntekijöiden väkivaltatyön asiantuntijoiden Jukka Ahon ja Liisa Päivärinnan kanssa.

Kuka vastaa omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Vastaava väkivaltatyön asiantuntija Irina Remes p. 050 5225326, irina.remes@tetuko.fi

Omaavontasuunnitelman seuranta

Omaavontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Aggredi Pirkanmaan omaavontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa. Yksikön omaavontasuunnitelman hyväksyy yksikön vastaava Irina Remes.

Omaavontasuunnitelman julkisuus

Aggredi Pirkanmaan_omaavontasuunnitelma on nähtävillä yksikön ilmoitustaululla. Näin asiakkaat ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Työntekijöille omaavontasuunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa Aggredin verkkokansiossa. Omaavontasuunnitelmaan tutustuminen on osa yksikön perehdyttämistä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Aggredi Pirkanmaan palvelua ohjaavat lait ovat sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä erityislakeina lastensuojelu-, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki sekä laki valvotusta koevapaudesta sekä yhdyskuntaseuraamusten täytäntöönpanosta.

Aggredin toiminta-ajatuksena on tarjota järjestölähtöisesti väkivallasta irtautumista tukevia palveluita. Työskentelyn päätavoitteena on väkivallan ja väkivaltarikosten vähentäminen yksilötasolla Pirkanmaan alueella. Aggredi tarjoaa yksilötyönä psykososiaalista tukea ja palveluohjausta kodin ulkopuoliseen väkivaltaan syyllistyneille, väkivallalla vakavasti oireileville sekä väkivaltaisista ääriilikeistä sekä järjestäytyneestä rikollisuudesta irtaantuville 18-49-vuotiaille. Alaikäisten kanssa työskentely tapahtuu pääsääntöisesti vain siinä tilanteessa, että alaikäinen on vankeusrangaistusta suorittava. Asiakastyön ohella tavoitteena on tiivis verkostoyhteistyö, järjestölähtöisen asiantuntijuuden vahvistaminen kodin ulkopuolisessa väkivaltatyössä ja valtakunnallinen vaikuttamistyö.

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 sekä työntekijöillemme. 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. Aggredi Pirkanmaassa kaikilla on oikeus tulla kuulluksi ja vaikuttaa yhteiseen toimintaan.

-Rohkeus

Rohkeutta on kyky kehittyä ja olla avoin uusille toimintavoille. Kehitämme työtä ennakoluulottomasti ja sitoudumme yhteisiin tavoitteisiin. Toiminnassamme osallistamme asiakkaita ja hyödynnämme omaa kokemustaustaa omaavien vapaaehtoisten osaamista. Pidämme heitä voimavarana.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunitelman 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.

Aggredin asiakasmitoitus on rakennettu työntekijöiden resursseihin pohjaten. Asiakaskohderyhmämme on lähtökohtaisesti arvioitu väkivaltaiseksi. Tästä syystä toimintakulttuurimme pohjaa tasavertaiseen kohtaamiseen ja asiakaslähtöisyys on työskentelymme pohja. Työskentely on asiakkaalle vapaaehtoista ja työskentelyn sisällön päättää asiakas omista tarpeistaan käsin. Aggredissa 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](#). 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:n työsuojelun toimintaohjelmassa on määritelty vuosittainen riskikartoitus, seuranta ja ylläpito. Aggredi Pirkanmaassa tehdään vuosittain yhdessä riskikartoitus, jonka avulla tarkistetaan toiminnan osalta aikaisemmin määriteltyjä riskejä. Riskikartoituksen pohjalta yksikön toimintaa suunnitellaan ja tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä. Aggredi Pirkanmaan vastaava työntekijä vastaa riskikartoitusten tekemisestä ja sovittujen korjaustoimenpiteiden valvonnasta. Vastaava työntekijä laittaa tehdyt riskikartoitukset yhdistyksen intranetin työsuojelukansioon vuosittain huhtikuun loppuun mennessä.

Yhdistyksessä tehtävään vuosittaiseen riskikartoitukseen kuuluu työsuojelupäällikön ja työsuojeluvaltuutetun tekemä työsuojeluaiheinen käynti yksikössä. Käynnillä käydään keskustellen läpi yksikön riskikartoitukset ja muita ajankohtaisia työsuojeluun liittyviä asioita. Käynnillä on yksiköstä mukana palvelupäällikkö ja kaikki työntekijät.

Aggredissa päivitetään vähintään kerran vuodessa yksikön turvallisuussuunnitelma, jossa on konkretisoitu vielä tarkemmin turvallisuuteen liittyviä asioita. Tämän lisäksi palvelukiinteistön oma palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja taloyhtiön toimesta järjestetään turvallisuuskoulutukseen liittyviä räätälöityjä koulutustilaisuuksia.

Turvallisuus ja riskien arviointi on tärkeää jokapäiväisessä työssä. Ennaltaehkäisy ja ennakointi on keskeinen osa päivittäistä työtämme.

Riskien tunnistaminen

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

Ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. 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, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Onko henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet sisällytetty omavalvontasuunnitelmaan? Onko menettelyohjeissa maininta siitä, ettei ilmoituksen tehneeseen saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia?

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Aggredin henkilökunta kertoo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, riskit ja vaaratilanteet vastaavalle väkivaltatyön asiantuntijalle. Poikkeamista, läheltä piti- ja uhkaavista tilanteista henkilökunta täyttää asiaa koskevan kirjallisen selvityslomakeen, jonka he antavat vastaavalle väkivaltatyön asiantuntijalle. Asiasta tehdään viipymättä suunnitelma korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Asiasta tehdään ilmoitus toiminnanjohtajalle ja yhdistyksen työsuojelutoimikuntaan.

Myös asiakkaat voivat tuoda esiin epäkohtia, laatupoikkeamia ja riskejä. Työntekijä ottaa vastaan asian/havainnon ja kertoo asiasta vastaavalle työntekijälle. Vastaava aloittaa viipymättä suunnitelman tekemisen korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Asiasta tehdään ilmoitus toiminnanjohtajalle.

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.

Aggredissa henkilökunnan havaitsemat haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käydään huolellisesti läpi väkivaltatyön vastaavan asiantuntijan kanssa. Haittatapahtumista, läheltä piti -tilanteista ja uhkaavista tilanteista täytetään aina asiaa koskeva selvityslomake. Lomakkeet kerätään ja arkistoidaan. Haittatapahtumat, vaaratilanteet ja läheltä

piti- tilanteet viedään tiedoksi yhdistyksen työsuojelutoimikuntaan neljä kertaa vuodessa. 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. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Aggredissa havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään vastaavan väkivaltatyön asiantuntijan kanssa. Todetut epäkohdat viedään tarvittaessa käsittelyyn yhdistyksen työsuojelutoimikunnan kokouksiin. Epäkohdat korjataan tehtyjen päätösten mukaisesti. Tehdyt korjaukset ja muutokset tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti Aggredin henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Tutustu myös STM:n julkaisuun

[Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:](#)

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 tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Asiakkaat voivat ohjautua Aggredi Pirkanmaan palveluihin joko työntekijän ohjaamana tai itsenäisesti. Mikäli asiakas ohjataan palveluun Rikosseuraamuslaitoksen toimesta osana rangaistusseuraamuksen suorittamista, on asiointi kirjattuna Rikosseuraamuslaitoksella asiakkaan rangaistusajan suunnitelmaan tai valvontasuunnitelmaan. Aggredissa noudatetaan tällöin Rikosseuraamuslaitoksen kanssa sovittuja toimintamalleja esimerkiksi poissaoloon tapaamisesta liittyen.

Ennen asiakkuuden aloittamista asiakkaalle järjestetään tutustumistapaaminen jolloin asiakkaan palveluntarve arvioidaan Aggredi Pirkanmaassa yksilökohtaisesti yhdessä asiakkaan kanssa alkutilannekartoitus-lomakkeen avulla. Työskentelyn tavoitteet määrittää asiakas. Kyseiset lomakkeet ovat käytössä valtakunnallisesti kaikissa Aggredeissa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Palvelusuunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen palvelunsa tarpeet lähtökohdanamme. Palvelusuunnitelma päivitetään noin 10 käyntikerran jälkeen välitilannekartoituksella. Asiakkaan läheisten kanssa ei pääsääntöisesti työskennellä Keskusrikospoliisin EXIT-toimintaa lukuun ottamatta.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Palvelusuunnitelman laatii omatyöntekijä yhdessä työparin ja asiakkaan kanssa.

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.

Aggredin työskentely on asiakkaalle aina vapaaehtoista. Mikäli työskentely on sidottu Rikosseuraamukseen (muun muassa yhdyskuntapalvelu tai valvottu koevapaus) vapaaehtoisuudesta keskustellaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tällöinkin hänellä on oikeus keskeyttää palvelu. Asiakas määrittelee itse tapaamisten tiheyden ja työskentelyn keston yllä mainittuja yhdyskuntapalvelun tai koevapauden suorittamista lukuun ottamatta. Asiakkaalla on oikeus valita myös hänen kanssaan työskentelevä työpari. Aggredissa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

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.

Aggredin työntekijät ovat työsopimusta tehdessään sitoutuneet Hyvän työn lupauksen, jossa ovat lupautuneet keskustelemaan sekä käyttäytymään asiallisesti sekä asiakkaiden että työyhteisön kesken. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista käyttäytymistä, niin hän puuttuu siihen välittömästi ja tuo epäasiallisen käyttäytymisen esihenkilön tietoon. Vastaava väkivaltatyön asiantuntija keskustelee tapahtuneesta työntekijän kanssa ja voi antaa tilanteesta vakavan kirjallisen huomautuksen ja / tai varoituksen. Asiakkaan

kohdatessa epäasiallista keskustelua, vastaava väkivaltatyön asiantuntija käy keskustelun asiakkaan ja työntekijän kanssa.

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. Aggredin työmuodossa kerätään kirjallinen palaute väli- ja loppuarvioinnin yhteydessä. Suullista palautetta asiakkailta kerätään tapaamisten päätteeksi. Yhteistyötahoilta kerätään sekä kirjallista että suullista palautetta.

Aggredin kirjalliset palautteet käsitellään työmuodoittain työyhteisön kanssa. Mikäli palaute koskee koko yksikön toimintaa, palaute käsitellään viikkopalaverissa. Palautteet säilytetään yksikössä. Suullisesti annettu kriittinen palaute käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa.

Asiakaspalautetta hyödynnetään Aggredin toiminnan laadun parantamisessa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä yksikön toimintaan liittyen. Aggredissa hyödynnetään vapaaehtoistyössä entisten asiakkaiden kokemusasiantuntijuutta.

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

Maria Länsiö, toiminnanjohtaja 040 777 5697

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

- Hämeenkyrö, Ikaalinen, Kangasala, Kihniö, Kuhmoinen, lempäälä, Nokia, Orivesi, parkano, Pirkkala, Pälkäne, Tampere, Valkeakoski, Vesilahti, Ylöjärvi: sähköposti: sosiaaliasiamies@pirha.fi
- Juupajoki, Mänttä-Villppula, Ruovesi, Virrat: sähköposti: sosiaaliasiamies@meri-kratos.fi
- Akaa, Urjala: sähköposti satu.loippo@pikassos.fi
- Punkalaidun, Sastamala: sähköposti: sosiaaliasiamies@tukitalo.com

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Sosiaaliasiamiehen lisäksi asiakas voi halutessaan olla yhteydessä puhelimitse kuluttajaneuvontaan soittamalla numeroon 029 505 3050 ma, ti, ke, pe klo 9-12.00 ja to klo. 12-15.00

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

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.

Aggredissa asiakkaan kanssa työskentelee työpari, joista toinen on nimettynä asiakkaan omatyöntekijäksi.

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?

Aggredissa tarjotaan asiakkaan elämänhallintaa tukevia yksilötapaamisia. Tavoitteena on asiakkaan väkivaltaisen käyttäytymisen vähentyminen, turvallisuudentunteen vahvistuminen ja rikospolusta irtautuminen. Keskeinen merkitys edellä mainituille tavoitteille on asiakkaan hyvinvoinnin edistyminen. Yhteistyö asiakkaan oman viranomaisverkoston kanssa varmistaa tarvittavan jatkotyöskentelyn asiakkaalle tarkoituksen mukaisissa palveluissa. Asiakas on läsnä kaikissa häntä koskevissa neuvotteluissa.

Tavoitteiden toteutumista seurataan keräämällä asiakkailta palautteita suullisesti, kirjallisesti ja digitaalisesti.

Ravitsemus

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja.

Aggredissa ei valmisteta aterioita. Asiakastapaamisen yhteydessä asiakkaan on halutesaan mahdollista saada kahvia tai teetä.

Hygieniäkäytännöt

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

Aggredissa käy siivoaja kerran viikossa. Siivoaminen on ulkoistettu ja siitä huolehtii Tampereen lähisiivous Oy. Aggredin työntekijät huolehtivat päivittäin tilojen yleissiisteydestä. Asiakkaiden kanssa yhteiskäytössä oleva wc-tila desinfioidaan asiakkaan käytön jälkeen. Infektioaikoina pintojen desinfiointia ja tuuletusta tehostetaan, siitä erillinen ohjeistus.

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.

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Irina Remes, puh. 050 5225326, irina.remes@tetuko.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioaikoina pintojen desinfiointia ja tuuletusta tehostetaan. Tarvittaessa käytetään asiakastapaamisissa suojamaskia.

Terveyden- ja sairaanhoito

Aggredissa ei toteuteta terveyden- tai sairaanhoitoa. Aggredissa on ensiapuvälineet, joilla pienet haavat ym. saadaan hoidettua. Tarpeen mukaan erityistilanteissa soittamme yleiseen hätänumeroon.

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.

Aggredissa monialainen yhteistyö tapahtuu aina asiakkaan toiveesta. Tarvittaessa ja asiakkaan pyynnöstä Aggredista voidaan osallistua asiakkaan eri yhteistyöverkostoihin.

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 holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkästä 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 epäpuh-
taudet 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?

Aggredin toimitiloihin on tulossa syksyllä sekä työterveyden että terveysviranomaisen
katsastus toimitilojen tarkastamiseksi.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja
toimijoiden kanssa?

Kiinteistössä (Pantin talo Puutarhakatu 11, 33210 Tampere) on pelastussuunnitelma, jo-
hon työntekijöillä on velvollisuus tutustua. Aggredilla on oma turvallisuussuunnitelma,
joka päivitetään vuosittain. Säännöllisten riskikartoitusten avulla kartoitetaan Aggredin
toimitilojen turvallisuusriskejä, joihin tarvittaessa reagoidaan. Palo- ja pelastuskoulutus-
ten avulla henkilökunta pitää yllä valmiutta toimia hätätilanteissa. Vaaranpaikkoja mie-
titään sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta. Yksikön työntekijä käy 3-vuoden
välein ensiapukoulutuksessa (EA-1). Kiinteistössä on käytössä paloilmoitinjärjestelmä. Li-
säksi Aggredin toimitiloissa on ajantasaiset sammutusvälineet.

Henkilöstö

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaat-
teet**

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.

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.

Yksikön toiminnasta vastaa vastaava väkivaltatyön asiantuntija (sosiaalityöntekijä YTM, lähiesiemiestyön ammattitutkinto, kriisityön asiantuntija).

Väkivaltatyön asiantuntijana toimii 2 kokoaikaista työntekijää (sosiaali- tai terveysalan koulutus, amk-tutkinto).

Aggredin työssä käytettävä työparityöskentely mahdollistaa asiakkaiden tapaamisen vain toisen työntekijän toimesta lyhyiden sairauslomien aikana. Sijaisia käytetään vain pitkäkestoisen työstä poissaolon aikana (sairausloma, perhe-, opinto- tai toimivapaa). Vastavalla väkivaltatyön asiantuntijalla on suhteessa vähemmän asiakastapaamisia, jotta lähiesiemiestyölle jää 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.

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Aggredissa on ammattihenkilöillä edellytyksenä korkeakoulututkinto, joten virkamiesruotsi on suoritettu kaikilla työntekijöillä. Englannin kielen taito kartoitetaan rekrytointivaiheessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Palvelupäällikkö päättää Aggredin toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavat sekä 6 kk tai pidempään määräaikaiseen työsuhteeseen valittavat työntekijät vastaavan väkivaltatyön asiantuntijan esityksestä. Työsopimukset allekirjoittaa palvelupäällikkö. Toiminnanjohtajalla on otto-oikeus kaikkiin työsuhteisiin riippumatta työsuhteiden laadusta tai pituudesta.

Vastaava väkivaltatyön asiantuntija valitsee työntekijät alle 6 kk kestäviin sijaisuuksiin ja allekirjoittaa heidän työsopimuksensa.

Ennen rekrytointipäätöstä on aina selvitettävä onko yhdistyksessä sellaisia työntekijöitä, joille työtä on ensi sijassa 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?

Aggredin työntekijöiltä vaaditaan perusmuotoinen turvallisuusselvitys vankilassa työskentelystä johtuen. 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.

Aggredissa on käytössä valtakunnallinen perehdytysuunnitelma. Perehdytyksestä vastaavat sekä Aggredi Pirkanmaan vastaava työntekijä, että HelsinkiMission työryhmä yhteistyössä Keskusrikospoliisin ja Rikosseuraamuslaitoksen kanssa. Yhdistyksen toimintoihin liittyen käytössä on yhteinen perehdytyksentarkistuslista sekä henkilöstön opas, jotka löytyvät yhdistyksen verkkokansista.

Aggredissa työntekijöiden kehityskeskustelut järjestetään 1 krt/vuosi. Kehityskeskustelussa vastaava työntekijä laatii yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisen koulutus suunnitelman, jonka toteutumista arvioidaan seuraavassa kehityskeskustelussa.

Tampereen ensi- ja turvakoti ry suhtautuu positiivisesti koulutukseen 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 kehittämiseksi. 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 vastaavalle väkivaltatyön asiantuntijalle, joka voi joko päättää koulutuksesta tai tuoda asian johtoryhmän käsiteltäväksi. Lähtökohtaisesti vastaava väkivaltatyön asiantuntija päättää koulutukseen osallistumisesta

Toimitilat

Aggredi toimii Tampereen Palvelukiinteistö Oy:ltä vuokratuissa 122,5 neliön toimitilassa Tampereen keskustassa. Toimitilat ovat 4. kerroksessa. Tiloihin sisältyy 1 toimistohuone, 2 asiakasvastaanottotilaa sekä 1 iso neuvottelutila. Keittiö on yhteiskäytössä Maria Akademian kanssa. Asiakashuoneissa on 2 äänieristettyä ovea ja toimistossa 2 eri poistumistietä kahteen eri rappukäytävään. Wc-tila on yhteinen asiakkaiden kanssa. Lisäksi henkilökunnalla on käytössään sosiaalitulat suihkuineen rakennuksen 0-kerroksessa. Toimitilat ovat toimivat, esteettömät, avarat ja hyvien kulkuyhteyksien varrella.

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.

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

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Sisäänpääsy Aggrediin tapahtuu ovisummeria painamalla. C-rapun ulkopuolella on ovisummeri. Rappukäytävässä sijaitsevissa toimitilan ovissa on ovikellot ja ovisilmät. Tallentava kameravalvonta on Pantin tilan sisäpihalla sekä rappukäytävässä.

Aggredin käytössä on myös puhelinhälytys, jolloin uhkaavassa asiakastilanteessa hälytys tehdään puhelimen avustuksella. Puhelin hälyttää sekä työryhmälle että palvelupäällikölle ja toiminnanjohtajalle. Hälytyksen tapahtuessa soitetaan suoraan hätäkeskukseen. Viestintävälineinä on sähköpostit ja 3 matkapuhelinta.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Vastaava väkivaltatyön asiantuntija Irina Remes irina.remes@tetuko.fi p.050-5225326

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Aggredissa ei ole käytössä terveydenhuollon laitteiksi tai tarvikkeiksi määriteltyjä.

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. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Mallipohja, joka löytyy edellä olevasta linkistä, on tarkoitettu otettavaksi käyttöön soveltuvin osin eri palveluissa.

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen 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.

Aggredissa noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaselostetta. Asiakastiedot kirjataan Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen SofiaCRM-asiakastietojärjestelmään siltä osin kuin se on STEAN:n tilastoinnin kannalta merkityksellistä. Asiakastapaamisten väleihin jätetään riittävä aika kirjaamiselle.

Aggredin vastaava väkivaltatyön asiantuntija vastaa henkilöstön perehdyttämisestä tietosuoja-asioihin. Perehdytyksessä yksikön lähiesihenkilö 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). Perehdytyksen tarkistuslistaan merkitään päivämäärä, jolloin työntekijä on suorittanut tietosuoja- ja tietoturva- verkkokurssin. Tietosuojaan liittyvät verkkokurssit uusitaan tarvittaessa. Lisäksi jokainen työntekijä allekirjoittaa työsopimuksen vaitiolovelvollisuus-lomakkeen. Lomakkeet arkistoidaan.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Petri Salminen, petri.salminen@tetuko.fi puh. 050 401 6525

Onko yksikölle 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. Omavalvonnassa 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 hyvinvointialueen 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 toteutuksesta, turvallisuudesta ja laadusta 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 vastaava.

Paikka ja päiväys Tampere 6.5.2024

Allekirjoitus _____

Irina Remes