



TAMPEREEN
ENSI- JA TURVAKOTI RY

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

HÄMEENKADUN TURVAKOTI

OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2).....	2
3 RISKINHALLINTA (4.1.3).....	3
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	4
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2).....	5
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	5
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	5
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva.....	7
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3).....	8
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	8
4.3.2 Ravitsemus.....	9
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	9
4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito	9
4.3.5 Lääkehoito.....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	13
4.4.4 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet.....	13
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	14
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	15
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	15
11 LÄHTEET.....	16
TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE.....	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tampereen ensi- ja turvakoti ry	Kunnan nimi: Tampere Kuntayhtymän nimi:
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0206113-0	Sote -alueen nimi: Pirkanmaa
Toimintayksikön nimi Hämeenkadun turvakoti	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Tampere	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Palvelumuoto: turvakoti Asiakasryhmä: lähisuuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokevat henkilöt. Asiakaspaikkamäärä: yhdeksän (9) perhehuonetta.	
Toimintayksikön katuosoite Hämeenkatu 7	
Postinumero 33100	Postitoimipaikka Tampere
Toimintayksikön vastaava esimies Nahir Eguillior	Puhelin 050 913 5330
Sähköposti nahir.eguillior@tetuko.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Muutosluvan myöntämisen ajankohta 19.2.2018	
Palvelu, johon lupa on myönnetty Yksityisten ympärivuorokautisen sosiaalipalvelun tuottaminen	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 13.2.2018
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Siivouspalvelut: N-clean, Hoitajakutsu- ja henkilöturvapalvelut: Loihde Trust, Tietojärjestelmäpalvelut: Tietokeskus oy, Jätehuolto- palvelut: Pirkanmaan jätehuolto ja paperinkeräys Oy, Pihan kunnossapito ja automaatiohälytykset: Lännen kiinteistöpalvelut, Newsec Asset Management Oy isännöintipalvelu, vartiointipalvelu Securitas, Tulkkaukspalvelut: Monetra, Tulkka, Taksipalvelut: Tampereen aluetaksi oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p>Toiminta-ajatus Turvakoti tarjoaa välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta. Palvelua tarjotaan ensisijaisesti lähisuuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille henkilöille ja perheille.</p> <p>Arvot ja toimintaperiaatteet TURVALLISUUS Väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä kehenkään kohdistuneena. Turvallisuus on väkivaltatyössä sekä työskentelyn edellytys että sen tavoite. Työskentely edellyttää ympäristöä, jossa on turvallista olla ja työskennellä.</p> <p>ASIAKKAAN OSALLISUUS Väkivaltatyötä tehdään asiakaslähtöisesti, asiakkaalla tarkoitetaan sekä lasta että aikuista. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemistä ja huomioimista työskentelyssä sekä työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja</p>

kyvyn mukaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Osallisuuteen kuuluu myös turvakodista saatava vertaistuki, joka voi olla oleellinen osa toipumisprosessia.

LUOTETTAVUUS

Luotettavuus väkivaltatyössä tarkoittaa työn läpinäkyvyyttä: asiakkaille, omassa työyhteisössä toimiville ja yhteistyökumppaneille kerrottaan avoimesti väkivaltatyön työkäytännöistä, käytettävistä työmenetelmistä ja niiden perusteluista. Luotettavuus todentuu työntekijöiden ammattitaitoisena työnä ja tietoisuutena työn laadusta ja sen ylläpitämisestä. Asiakastyössä luotettavuus näyttäytyy luottamuksellisena asiakassuhteena. Työntekijä noudattaa salassapitovelvollisuutta koskevia lakeja ja asetuksia.

KUNNIOITUS

Asiakkaan kanssa työskennellessä otetaan huomioon hänen erityisyytensä, yksilöllinen tilanne, henkilöhistoria ja tarpeet. Työskentelyssä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja edellytyksistä käsin. Kunnioitus näkyy myös toiminnassa toisten työntekijöiden ja eri yhteistyötahojen kanssa.

TOIVON LUOMINEN

Asiakkaalle pyritään luomaan uskoa ja toivoa turvallisesta elämästä. Voimavaroja vahvistetaan etsimällä ja tukemalla jokaiselle tärkeitä asioita.

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia arvioidaan monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhe toimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden häiritsevien tapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Tampereen ensi- ja turvakoti ry on panostanut työsuojeluun. Yhdistyksessä on vähintään neljä kertaa vuodessa kokoustava 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 johtajan kanssa kaikki yksiköt. Käynneillä varmistetaan, että riskienarviointi on tehty ja päivitetty, keskustellaan mahdollisista uhka- ja vaaratilanteista ja miten niitä voidaan estää.

Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n työsuojelun toimintaohjelmassa on määritelty vuosittainen riskikartoitus, seuranta ja ylläpito. Hämeenkadun turvakodilla tehdään vuosittain yhdessä työntekijöiden kanssa riskikartoitus, jonka avulla tarkistetaan toiminnan osalta aikaisemmin määritellyjä riskejä. Riskikartoituksen pohjalta yksikön toimintaa suunnitellaan ja tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä. 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 vastaava sosiaalityöntekijä ja 1-3 kriisi- ja väkivaltatyöntekijää.

Pihlajalinnassa työterveys on käymässä Hämeenkadun turvakodille 23.11.2022 ja laatii käynnin sekä riskienkartoituksen perusteella oman raporttinsa työterveyteen liittyvästä riskinhallinnasta.

Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit? Yksikön henkilökunta kertoo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, riskit ja vaaratilanteet yksikön esihenkilöille. Poikkeamista ja uhkaavista tilanteista henkilökunta täyttää asiaa koskevan kirjallisen lomakkeen, jonka yksikön esihenkilöt käsittelevät. Asiakkaisiin tai työntekijöihin kohdistuneita uhkatilanteita raportoidaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselle (THL) THL:n omalla lomakkeella. Yksikön esihenkilöt lähettävät työntekijöiden täyttämät lomakkeet THL:ään.</p>
<p>Riskien käsitteleminen Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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.</p>
<p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan? Henkilökunnan havaitsemat haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käydään huolellisesti läpi turvakodin esihenkilöiden kanssa. Haittatapahtumat, vaaratilanteet ja läheltä piti-tilanteet viedään ilmiönä tiedoksi yhdistyksen työsuojelutoimikuntaan neljä kertaa vuodessa. Työoloja ja työturvallisuutta vaarantavia tilanteita käsitellään työsuojelutoimikunnassa aina tarvittaessa. Uhkatilanteista raportoidaan esihenkilöille suullisesti sekä täytetään THL:n uhkatilanteiden raportointilomake, jonka esihenkilöt lähettävät THL:ään.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.</p>
<p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin? Esihenkilöille kerrotaan kaikki läheltä piti-tilanteet. Tilanteet käydään läpi asiaa koskevien henkilöiden kanssa ja tarpeen mukaan tiedotetaan työsuojelupäällikköä ja työsuojelutoimikuntaa sekä tehdään tarpeelliset muutokset toimintaa. Tämän lisäksi kuormitusta aiheuttavia tapahtumia voidaan käsitellä työterveydessä sekä työnohjauksessa, työntekijöillä on mahdollista hyödyntää myös lyhytterapiaa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille? Tehty korjaukset ja muutokset tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti turvakodin henkilökunnalle ja tarvittaville yhteistyötahoille. THL:ään muutokset tiedotetaan THL:n omalla uhkatilanne-lomakkeella.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Turvakodin esihenkilöt vastaavat yksikön omavalvonnan suunnittelusta. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä turvakodin työntekijöiden kanssa.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Vastaava sosiaalityöntekijä Nahir Eguilior nahir.eguilior@tetuko.fi puh. 050 913 5330</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä? Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Turvakodin esihenkilö vastaa päivittämisestä. Hämeenkadun turvakodin omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja tarpeen vaatiessa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.</p>

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?
Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä turvakodin odotusaulan seinällä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohdaksi on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähäisyys tai kipu.

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Turvakotipalvelutarpeen arvioi turvakodin sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan ja muun henkilöstön kanssa. Toisinaan arvion tekeminen turvakotijakson alkamisesta on haastavaa ja monitulkintaista. Kaikki väkivalta ei synnytä perustetta turvakotijakson alkamiselle. Esimerkiksi ihmiskauppa tai muu järjestäytyneen rikollisuuden uhri ei sulje pois sitä, ettei hän voisi olla myös lähisuuhdeväkivallan kokija. Jos turvakodin henkilöstö arvioi, että lähisuuhdeväkivaltaa kokenut asiakas vaarantaisi turvakodissa oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden tai että hän ei pystyisi huolehtimaan omista tai mukanaan olevien alaikäisten lasten perustarpeista, ei henkilö voi tulla kyseiseen turvakotiin asiakkaaksi. Hänet tulee mahdollisuuksien mukaan ohjata muihin palveluihin. Vaikka turvakotipaikkaa tiedustellut henkilö ei tulisi turvakotiin, tulee aina kuitenkin tehdä lastensuojeluilmoitus, jos sille on lastensuojelulain mukainen peruste ja turvakodilla on asiakkaasta ilmoituksen tekemiseen tarvittavat tiedot. Lisäksi asiakas tulee mahdollisuuksien mukaan ohjata saamaan hänen tarvitsemiaan palveluita esimerkiksi paikallisen sosiaalitoimen tai sosiaalipäivystyksen kautta. Mikään yksittäinen asia, kuten esimerkiksi asiakkaan päihtymys, terveydentila tai vamma, ei ole sellaisenaan syy evätä asiakkaalta turvakotipalvelua. Turvakodissa tehtävä arvio on aina kokonaisarvio henkilön tilanteesta.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelutarpeen arvio tehdään yhdessä turvakodille tulleen asiakkaan kanssa. Alaikäisten lasten kanssa heidän turvakodilla oleva huoltajansa tekee palvelutarpeen arvion yhdessä työntekijän kanssa. Myös asiakkaan läheiset voivat osallistua palvelutarpeen arviointiin, jos asiakas näin toivoo.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten palvelusuunnitelman toteutuminen asiakkaan palvelussa/hoidossa varmistetaan, on omavalvonnan keskeisiä sovitteita asioita.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä tapaa asiakkaan 5-7 päivän kuluessa turvakodille saapumisesta. Vastaava sosiaalityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa turvakotipalvelusuunnitelman, jonka toteutumista seurataan asiakkaan, asiakkaan omatyöntekijän, työryhmän ja tarvittavien verkostojen kanssa. Turvakotipalvelusuunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan asiakkaan kanssa. Turvakotijakson lopussa tehdään jatkosuunnitelma turvakotijakson jälkeiselle ajalle.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Vastaavan sosiaalityöntekijän kirjaama turvakotipalvelusuunnitelma kirjataan asiakkaan asiakirjoihin, joista se on työryhmän luettavissa. Turvakotipalvelusuunnitelma käydään suullisesti läpi omatyöntekijän ja työryhmän kanssa turvakodin päivittäisillä raporteilla.

4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle tehdään tarvittaessa erillinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, joka täydentää lastensuojelulain 30 §:n mukaista asiakassuunnitelmaa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmassa arvioidaan lapsen laitoksessa tarvitseman hoidon ja huollon sisältöä, ottaen huomioon, mitä asiakassuunnitelmassa on määritelty sijaishuollon tarkoituksesta ja sen tavoitteesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma täydentää asiakassuunnitelmaa ja tukee laitoksessa järjestettävän tosiasiallisen hoidon ja huolenpidon järjestämistä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma on annettava tiedoksi lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle sekä lapsen huoltajille.

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Turvakodissa lapselle nimetty omatyöntekijä tekee lapsen turvakotipalvelusuunnitelman yhdessä turvakodilla olevan vanhemman kanssa. Suunnitelma tallennetaan lapsen asiakasasiakirjoihin. Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan turvakotijakson aikana sekä omatyöntekijä tapaamisissa että työryhmän kanssa tehtävässä työskentelyssä.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemistä ja huomioimista työskentelyssä sekä työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja kyvyn mukaisesti. Jokaisen asiakkaan tilanne arvioidaan hänen kanssaan tilannekohtaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Osallisuuteen kuuluu myös turvakodista saatava vertaistuki, joka voi olla oleellinen osa toipumisprosessia. Asiakas otetaan aidosti mukaan päätöksentekoon omissa ja lastensa asioissa ja esimerkiksi lastensuojeluilmoitukset käsitellään asiakkaan kanssa ennen niiden lähettämistä sosiaalityöntekijälle. Asiakkaan asioista ei päätetä ilman asiakasta.

Turvakodilla jokaisella asiakkaalla/perheellä on oma lukittava huone, johon kuuluu kylpyhuone. Asiakkaan kanssa pidettävät keskustelut ja neuvottelut pidetään tiloissa, joissa ei ole ulkopuolisia läsnä. Turvakodin yhteisissä tiloissa puhelimeen puhuminen tai kuvaaminen on kielletty.

Turvakodilla pyritään huomioimaan asiakkaiden erityistarpeet, jotka voivat liittyä esimerkiksi uskonnolliseen tai kulttuuriseen taustaan.

Jokaisesta turvakotijaksosta pyritään räätälöimään kokonaisuus, joka huomioi ja vahvistaa jokaisen asiakkaan omia vahvuuksia ja voimavaroja.

Asiakkaat voivat halutessaan jatkaa arkea normaalisti myös turvakotijakso aikana. Asiakkaalle voi turvakodille tulla vierailijoita, kun tästä henkilökunnan kanssa erikseen sovitaan.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

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

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Turvakodilla ei tehdä rajoittamistoimenpiteitä. Mikäli asiakkaan turvakotijaksoa ei jostain syystä voida jatkaa, siirtyy vastuu jatkopalvelujen järjestämisestä asiakkaan kotikunnalle.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturvaa.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämissä vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

<p>Turvakodin työntekijät ovat sitoutuneet THL:n turvakodeille laatimiin laatusuosituksiin sekä allekirjoittaneet yhdistyksen Hyvän työn lupauksen. Turvakotipalvelun kantavana ajatuksena on jokaisen ihmisen kunnioittava kohtelu ja työntekijät keskustelevat työn eettisistä kysymyksistä arjessa. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, kerrotaan siitä yksikön esihenkilöille. Esihenkilöt keskustelevat tapahtuneesta työntekijän kanssa. Epäasialliseen kohteluun puututaan hyvin matalalla kynnyksellä, koska se ei edusta eettistä työskentelyä tai hyvää työkuultuuria.</p> <p>Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne? Asiakkaat ja tarvittaessa hänen omaisensa keskustelevat tapahtuneesta työntekijän kanssa. Tarpeen mukaan tapahtuneen selvittämiseen otetaan mukaan yksikön esihenkilöt. Mikäli edelleen tarpeellista, voidaan asiakas tai hänen omaisensa ohjata ottamaan yhteyttä yhdistyksen toiminnanjohtajaan tai ottamaan yhteyttä Aluehallintovirastoon.</p>
<p>4.2.3 Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p> <p>Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään? Turvakotijakson aikana asiakkaat voivat antaa suullista ja kirjallista palautetta turvakodin henkilökunnalle. Turvakotijakson päättyessä jokaista asiakasta pyydetään täyttämään THL:n palautelomake, jonka voi tehdä myös sähköisesti jakson päätyttyä. Turvakodissa on suunniteltu asiakkaiden osallistamista turvakotien toimintasuunnitelman tekemiseen tekemällä asiakkaille kyselyjä heidän toivomistaan muutoskohteista..</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä? THL antaa turvakodille koonnin asiakaspalautteista kaksi kertaa vuodessa. Palaute käsitellään turvakodin viikkotiimeissä ja kehittämisspäivissä. Palautteen perusteella työryhmä tekee tarvittavia muutoksia työskentelyyn ja tiloihin.</p>
<p>4.2.4 Asiakkaan oikeusturva</p> <p>Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiassialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.</p> <p>a) Muistutuksen vastaanottaja Turvakodin vastaava sosiaalivyöntekijä Nahir Eguilior 050 913 5330 Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n toiminnanjohtaja Maria Länsiö, p.040 7775697</p> <p>b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo, miten asiakas voi toimia omassa asiassaan. Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa: neuvoo lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamiehenä toimii Taija Mehtonen. sähköposti sosiaaliasiamies@tampere.fi puhelin:040 800 4186</p> <p>c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista Sosiaaliasiamiehen lisäksi asiakas voi halutessaan olla yhteydessä puhelimitse kuluttajaneuvontaan soittamalla numeroon 029 505 3050, vaikka yksiköstä ei suoraan osteta palveluita</p> <p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä? Kaikki muistutukset ja kantelut käsitellään henkilökunnan kanssa. Toimintaa muutetaan tarvittavalla tavalla</p> <p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle Muistutukset pyritään käsittelemään välittömästi, viimeistään kaksi viikkoa siitä, kun tieto tulee yksikköön.</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen
Turvakodin väkivaltatyössä tarjotaan asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta tukevia yksilö- ja ryhmätapaamisia. Tavoitteena on asiakkaan sisäisen ja ulkoisen turvallisuudentunteen vahvistuminen, mikä oleellisesti edistää asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia. Toimintakykyä ja osallisuutta edistää myös turvakodilta saatava vertaistuki. Yhteistyö asiakkaan oman viranomaisverkoston kanssa varmistaa tarvittavan jatkotyöskentelyn asiakkaalle tarkoituksen mukaisissa palveluissa. Asiakas on läsnä kaikissa häntä koskevilla neuvotteluissa.

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen
Vanhemmat vastaavat itse lastensa liikunta- ja harrastustoiminnasta. Turvakodin henkilökunta pitää mahdollisuuksien mukaan lapsille liikunta- ja leikkihetkiä turvakodin muissa tiloissa. Myös vanhempia kannustetaan liikuntaan ja leikkiin lasten kanssa. Liikunta- ja harrastustoiminnan tukemisesta turvakotijakson aikana keskustellaan tarpeen mukaan ja asiakkaan suostumuksella lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

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

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?
Turvakotipalvelusuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden toteutumista seurataan päivittäin asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä, viikoittaisilla omatyöntekijätapaamisilla, turvakodin vastaavan sosiaalityöntekijän tapaamisilla sekä tarpeen mukaan verkoston neuvotteluissa.

4.3.2 Ravitseminen

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Kodinomainen ja yhteisöllinen ruokailu on yksi turvakodin vakauttavista tekijöistä. Asiakkaille on tarjolla Feelialta tilattuja puolivalmiita ruokia, joita asiakkaat voivat valmistaa itse tai yhdessä henkilökunnan kanssa. Näiden lämpimien ruokien lisäksi tarjolla on aamu- väli- ja iltapalatarvikkeita, hedelmiä, kasviksia ja muita lisukkeita. Asiakkailta on käytössä myös muita elintarvikkeita, joista mahdollista valmistaa joko itse tai työntekijöiden kanssa ruokaa tai esim. leipoa. Työntekijät kannustavat asiakkaita pitämään kiinni säännöllisestä ruokailurytmistä ja ottavat asiakkaan kanssa puheeksi, mikäli asiakkaan ravitsemus herättää huolta. Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti ja omalla vastuulla riittävästä ravinnon ja nesteen saannista sekä ravitsemuksesta.

Työntekijät voivat tarvittaessa konsultoida ravitsemukseen liittyvissä kysymyksissä yhdistyksen ravintopalveluiden työntekijöitä.

4.3.3 Hygieniakäytännöt

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Asiakkaat ovat itse vastuussa huoneidensa siivouksesta asiakkuutensa aikana. Yhteisten tilojen yleinen siisteys (tiskit, roskat, lelut) on myös pääasiassa asiakkaiden vastuulla. Turvakodin yleisissä tiloissa sekä toimistossa käy ulkopuolinen siivoaja (N-Clean) 3 kertaa viikossa ja siivoaa sopimuksen mukaisesti. Siivoussopimusta päivitetään tarpeen mukaan. Asiakkailta on mahdollisuus pestä itse omat pyykki. Turvakodin henkilökunta, pääasiassa yötyöntekijä, huolehtii turvakodin yhteisen liinavaatepyykin pesusta. Henkilökunta tarkistaa ja tarpeen mukaan loppusiivoa asiakashuoneet asiakkuuden päätyttyä. Yksikössä on käytössä jätteiden lajittelujärjestelmä (bio-, seka-, paperi-, lasi-, muovi-, metalli- ja pahvijätteet). Pirkanmaan jätehuolto tyhjentää jätekatoksen astiat. Turvakodin henkilökunta laittaa särmäjätteet (esim.neulat) erilliseen purkkiin, jotka toimitetaan aina tarpeen mukaan apteekkiin hävitettäväksi.

Turvakoti on kodinomainen ympäristö. Henkilökunta huolehtii tilojen siisteystensä ja hygieniasta sekä opastaa tarvittaessa asiakkaita. Asiakkaana sairastuessa ohjataan asiakas soittamaan omiin terveystietoihinsa tai päivystäviin palveluihin. Turvakodilla ei ole lääkahoitoa tai tehdä hoitotoimenpiteitä vähäistä haavanhoitoa lukuunottamatta.

Hygieniasioissa voidaan tarpeen mukaan konsultoida alueen hygieniahoitajaa, p. 044 4728752.

Turvakodin henkilökunta tulee suorittamaan hygieniapassit sekä EA1-koulutukset puuttuvilta osin keväeseen 2023 mennessä.

4.3.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden suun terveydenhoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Yksikössä ei ole terveydenhuoltopalveluja.

Yksikön asiakkaat käyttävät omia/kunnan tarjoamia terveydenhuollon palveluita. Tarvittaessa henkilökunta ohjaa asiakkaan oikean palvelun piiriin. Kiireellisen hoidon tarpeessa asiakas ohjataan päivystävälle lääkäriasemalle tai ensiapuun. Lähin päivystys on Tampereen yliopistollisen sairaalan Acutassa. Akuuteissa tapauksessa henkilökunta soittaa yleiseen hätänumeroon 112. Jos asiakas ei turvallisuus- tai muista syistä voi asioida omassa terveydenhuollon yksikössään, ohjataan asiakasta ottamaan yhteyttä muihin terveystietoihinsa. Tarvittavista terveystietoihinsa ja niihin pääsystä voidaan asiakkaan luvalla keskustella myös asiakkaan hoitavien tahojen sekä muiden viranomaisten kanssa.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikön toimintaan ei kuulu terveyden- ja sairaanhoitoa.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Yksikön toimintaan ei kuulu terveyden- ja sairaanhoitoa.

4.3.5 Lääkehoito

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvakodilla ei säilytetä yleisiä lääkkeitä ja turvakodin työntekijät eivät jaa lääkkeitä. Asiakkaat hankkivat omat lääkkeensä itse ja säilyttävät lääkkeet omassa huoneessaan lukollisessa lääkekaapissa sekä huolehtivat lääkkeiden ottamisesta itse. Toimintaa rahoittava ja koordinoiva THL on linjannut, ettei turvakodeilla ole lääkehoitoa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Turvakodilla ei ole lääkehoitoa.

4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeita vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntarjoajien kanssa toteutetaan?

Turvakotipalvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan asian kannalta olennaiset ja tarvittavat yhteistyötahot. Asiakkaan suostumuksella turvakodin työntekijät ovat yhteydessä tarvittaviin tahoihin ja sopivat asiakkaan palvelukokonaisuudesta. Alaikäisten lasten tulla turvakodin henkilökunta on välittömästi yhteydessä lastensuojeluviranomaisiin, jotta tarvittava yhteistyö voidaan käynnistää. Turvakotijakson alussa ja aikana sovitaan tarvittavat yhteistyöverkoston tapaamiset, jotta palvelut turvakotijakson ajalle ja sen jälkeen voidaan sopia.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n hallinto valvoo ostettujen palvelujen laatua tekemällä säännöllistä yhteistyötä alihankkijoiden kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukainen velvollisuus ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Yhdistyksen turvallisuussuunnitelmaa kehitetään ja päivitetään yhdistyksen työsuojelutoimikunnassa säännöllisesti (vähintään kerran vuodessa). Säännöllisten riskikartoitusten avulla kartoitetaan turvakodin toimitilojen turvallisuusriskejä, joihin tarvittaessa reagoidaan. Palo-, pelastus ja turvallisuuskoulutusten avulla henkilökunta pitää yllä valmiutta toimia Turvakodin ulko-ovet ovat lukittuna 24 h vuorokaudessa. Turvakodin henkilökunta huolehtii asiakkaiden turvallisuudesta kunkin hetkisen asiakasryhmän erityistarpeet huomioiden. Hämeenkadun tiloissa on turvajärjestelmä 9solution. Turvajärjestelmän toimivuudesta vastaa Loihde Oy, jonne myös mahdolliset vikatilanteet ilmoitetaan. Vartijapalveluihin liittyen voidaan olla myös suoraan yhteydessä Securitas oy:hyn. Myös poliisin kanssa tehdään yhteistyötä liittyen asiakasturvallisuuteen.

<p>Talossa on käytössä Elekat fire&safety automaattinen paloilmoitinjärjestelmä. Lisäksi on turvayhteys hätäkeskukseen; laite hälyttää ilmaisimen kautta palotilanteessa ja hälytyskellot soivat.</p> <p>Talossa omenahotellin puolella tehdään palotarkastus kerran vuodessa. Näin tullaan toimimaan myös Hämeenkadun turvakodin tiloissa. Kiinteistön muissa tiloissa tarkastukset tehdään kolmen vuoden välein. Palotarkastuksessa kierretään talon tiloissa ja tarkastetaan, että tilat ovat asianmukaiset ja tarvittavat sammutuspeitteet ja ensisammuttimet ovat paikoillaan. Palopostit tarkastetaan kerran vuodessa. Käsisammuttimet testataan kahden vuoden välein.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p> <p>Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa varhaiskasvatustilain ja päivähoitolaiki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. 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.</p> <p>Oma- ja valvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne? Turvakodissa henkilökuntaa on seuraavasti: Ensi- ja turvakotipalveluiden johtaja 1 vastaava sosiaalityöntekijä 6 kaksivuorotyötä tekevää kriisi- ja väkivaltatyöntekijää 2 yötyötä tekevää kriisi- ja väkivaltatyöntekijää Henkilökunnalla on sosiaali- ja/tai terveysalan korkeakoulutus.</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet? Sijaisten hankinnasta tarpeen mukaan vastaa yksikön vastuuohjaaja, vastaava sosiaalityöntekijä ja tarvittaessa yksikön työntekijät. Lyhytaikaisia sijaisia hankitaan esimerkiksi työntekijän sairastumisen tai työnohjauksen aiheuttamaan tarpeeseen. Työntekijöiden lomien varten hankitaan pidempiaikaisia sijaisia. Sijaisia voidaan käyttää myös vakituisen henkilöstöresurssin lisänä, mikäli turvakodin asiakastilanne sitä vaatii. Suunnitelmallisiin sijaisuuksiin (esim. osittaisesta työajasta johtuviin) hankitaan sijaisten listan suunnittelun vaiheessa Velhon työhön kutsujärjestelmän kautta. Äkillisiin sijaisuuksiin pyydetään sijaiset Whatsapp:in kautta</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan? Kts. yllä. Sijaisia rekrytoidaan sijaislistoille jatkuvasti lisää. Uusien sijaisten perehdytyspäiviä on useita vuodessa.</p>
<p>Henkilöstön rekrytointin periaatteet</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakentamiseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet? Turvakodin rekrytoinnista vastaa turvakotipalvelujen vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä yksikön vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Rekrytoinnista vastaavat henkilöt haastattelevat hakijat. Ennen avoimen haun aloittamista selvitetään mahdollinen sisäinen rekrytointi.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus? Esihenkilö tarkistaa valitun työntekijän kelpoisuuden alkuperäisellä tutkintotodistuksella. Esihenkilö pyytää uudelta työntekijältä rikostaustaotteen tarkistettavaksi. Mikäli kyseessä ei ole vakainainen työsuhde, niin ote on haettava puolen vuoden kuluttua uudestaan.</p>
<p>Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</p> <p>Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä oma- ja valvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen</p>

<p>ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennuskouluttautuminen.</p> <p>Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittava toimintayksikölle ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.</p> <p>Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnassa menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.</p>
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.</p> <p>Turvakodissa on laadittu perehdyttämissuunnitelma. Perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä turvakodin työntekijöiden kanssa. Turvakodissa on käytössä perehdytyksen tarkistuslistat lyhytaikaisia ja pitkäaikaisia sijaisten perehdyttämistä varten. Listalla varmistetaan perehdytyksen yhdenvertaisuus ja se, että työntekijä on perehtynyt kaikkiin tarvittaviin asioihin. Turvakodista on tehty sähköinen perehdytyskansio. Perehdytyskansio ja perehdyttämislstat päivitetään tarvittaessa. Yhdistyksessä on laadittu työntekijöille henkilöstöopas, josta löytyy kaikki tarpeellinen työsuhdetta ja yhdistystä koskeva tieto.</p> <p>b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa? Työntekijöiden ilmoitusvelvollisuutta pyritään tukemaan avoimella ja turvallisella ilmapiirillä. Työryhmissä käydään avointa keskustelua työn kehittämiseen liittyvistä asioista. Mikäli työntekijä kokee, ettei hänen esille tuoma epäkohta korjaannu, tulee hänelle kertoa mahdollisuudesta olla yhteydessä aluehallintovirastoon. Työntekijöitä muistutetaan myös yleisellä tasolla velvollisuudesta ilmoittaa epäkohdista esihenkilöille tai tarpeen mukaan Aluehallintovirastoon.</p>
<p>c) Miten henkilökunnan täydennuskoulutus järjestetään?</p> <p>Työntekijöiden kehityskeskustelut järjestetään vähintään 1 krt/vuosi. Kehityskeskustelussa esihenkilö laatii yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisen koulutussuunnitelman, tämän lisäksi työntekijät tai esihenkilö voivat pitkin vuotta tuoda esille trapeellisia koulutuksia. Turvakodin työntekijöille pyritään järjestämään mahdollisuus osallistua THL:n järjestämiin täydennuskoulutuksiin, THL:n järjestämiin työkokouksiin sekä muihin tarpeelliseksi arvioituihin koulutuksiin. Turvakodin esihenkilö tekee päätökset koulutuksiin osallistumisesta koulutussuunnitelmien ja yksikön koulutustarpeiden perusteella. Tämän lisäksi jokaisella turvakodilla on 6 tiimpäivää vuodessa ja 2 yhteistä kehittämispäivää, näihin päiviin liittyy myös koulutuksellisia osuuksia tarpeen mukaan.</p>
<p>4.4.2 Toimitilat</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.</p> <p>Muita kysymyksiä suunnittelun tueksi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mitä yhteisiä/julkisia tiloja yksikössä on ja ketkä niitä käyttävät? - Miten asukas (lapsi/nuori/ iäkäs) voi vaikuttaa oman huoneensa/asuntonsa sisustukseen - Käytetäänkö asukkaan henkilökohtaisia tiloja muuhun tarkoitukseen, jos asukas on pitkään poissa.
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Turvakodilla on yhdeksän asiakashuonetta. Jokaiselle asiakkaalle/perheelle on oma huoneensa. Huoneissa on oma suihku/wc. Huoneet kalustetaan turvakodin kalusteilla. Halutessaan ja sovitusti asiakas voi tuoda myös omia huonekaluja ja tekstiilejä.</p> <p>Turvakodin asiakkailta on yhteisessä käytössä tupakeittiö yhteistiloinen.</p> <p>Turvakodin asiakkaiden yhteisessä käytössä on kodinhoituhuone. Tarvittaessa asiakkaiden käytössä on myös neuvottelutilat.</p>
<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Asiakkaat ovat itse vastuussa huoneiden siivouksesta asiakkuuden aikana. Asiakkaat vastaavat pääasiassa yhteisten tilojen yleisestä siisteydestä (tiskit ja roskat). Siistimisvuoroista voidaan sopia asiakkaiden kanssa säännöllisesti yhteistyöryhmissä. Turvakodin yleisissä tiloissa käy ulkopuolinen siivoaja (N-Clean) kolme kertaa viikossa. Asiakkailta on mahdollisuus pestä itse omat pyykki kodinhoituhuoneessa. Henkilökunta huolehtii talon yhteisen pyykin pestä.</p>

4.4.3 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 vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvpuhelin hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Turvakodin kiinteistön ulko-ovet ovat lukittuina ympärivuorokautisesti. Kiinteistön pääsisäänkäynneillä on tallentavat valvontakamerat, joista työntekijät näkevät piha-alueella tai ulko-ovella olevan henkilön. Turvakodilta saadaan puhelinyhteys pääsisäänkäynnille. Kiinteistön ulko-ovien tallentavista valvontakameroista vastaa Loihde. Yksikön työntekijöillä on henkilökohtaiset turvanapit, joista hälytykset tulevat puhelimiin. Käytössä on myös erillinen vartijakutsu-puhelin, josta kutsu lähtee suoraan Securitas oy:hyn. Turvahälytysjärjestelmästä vastaa Loihde. Yksikön työntekijät testaavat säännöllisesti turvanappien toimivuuden.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turvakodin asiakkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turvalaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Pasi Merimaa, Loihde.

pasi.merimaa@loihde.fi

p. 0290013401

4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveysthuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Terveysthuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §). Organisaation on nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Turvakodilla on käytössä verenpainemittari ja otsakuumemittari. Laitteiden toimivuus ja kalibrointi tarkistetaan säännöllisesti. Turvakodilta löytyy ensiapulaukku.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteiden toimivuus ja tarvikkeiden määrä tarkistetaan säännöllisesti.

Tarvittaessa vika- ja vaaratilanneilmoitukset viedään yksikön esihenkilölle, joka vie tehdyt ilmoitukset tarvittaessa työsuojelutoimikunnan käsittelyyn.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojausten periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisuus. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Turvakodilla noudatetaan salassa pidettävän tiedon käsittelystä, tallentamisesta ja välittämisestä lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, lakia sosiaalihuollon asiakirjoista ja lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä sekä muuta toimintaa säätelevää lainsäädäntöä.

Salassa pidettäviä tietoja käsitellään vain turvakoti-toiminnan edellyttämässä laajuudessa. Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä antaa salassa pidettäviä tietoja vain niille tahoille, joilla on lakiin perustuva oikeus saada niitä. Tiedon antaminen edellyttää kirjallista pyyntöä.

Asiakastietojärjestelmään pääsee yhdistyksen tiloissa olevilla tietokoneilla. Tietokoneet sijaitsevat lukituissa tiloissa. Tietokoneelle kirjaudutaan käyttäjätunnuksen ja salasanan kautta. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla.

Turvakodin vastaavalla sosiaalityöntekijällä on käytössään etäyhteydellä varustettu kannettava tietokone, jossa on kolmiportaisesti suojattu langaton tietoyhteys asiakastietojärjestelmään.

Salassa pidettäviä tietoja käsitellään vain palvelun tuottamisen vaatimassa laajuudessa. Turvakodin esihenkilöt valvovat asiakastietojen käyttöä lokitietojen avulla.

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

Uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen alkaessa salassa pidettävien asiakirjojen käsittelemiseen. Jokainen turvakodin työntekijä ja harjoittelija allekirjoittaa vaitiolosopimuksen. Yksikön työntekijät suorittavat perehdytyksen yhteydessä Tietosuoja- ja tietoturva-verkkokurssin joko Kanta-palvelun tai THL:n sivujen kautta (arjentietosuoja.fi). Perehdytyksen tarkistustiltaan merkitään päivämäärä, jolloin työntekijä on suorittanut tietosuoja- ja tietoturva- verkkokurssin. Tietosuojaan liittyvät verkkokurssit uusitaan tarvittaessa.

Työntekijöille järjestetään myös tarpeen mukaan kirjaamiskoulutusta esihenkilön toimesta. Mahdollista muuta lisäkoulutuksen tarvetta arvioidaan vuosittain.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Turvakodin rekisteriseloste on ja Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaseloste on omavalvontasuunnitelman liitteenä, omavalvontasuunnitelma löytyy turvakodin yhteisistä tiloista.

Asiakkaita informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä turvakotipalvelun toteuttamissuunnitelman laatimisen yhteydessä. Turvakodin henkilökunta vastaa asiakkaiden mahdollisiin kysymyksiin koskien tietojen käsittelyä.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Maria Länsiö, maria.lansio@tetuko.fi, p. 040 777 5697

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

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

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys
Tampere 9.11.2022

Allekirjoitus

11 LÄHTEET

LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110355/ISBN_978-952-00-3415-3.pdf?sequence=1

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

<https://www.thl.fi/documents/10542/471223/asumispalveluiden%20laatusuositus.pdf>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1083030>

Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuoja selosteet.html>

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/>

[Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilötietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b

Toimeentulotuen määräaikojen omavalvonta

http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Toimeentulotuen_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/d4fbb1b8-7540-425c-8b71-960a9dc2f005

TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tuli voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ohjaavat tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.