



HERVANTATUVAN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

HERVANTATUVAN OMAVALVONTASUUNNITELMA.....	0
1 PALVELUNTUOTTAJA.....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	23
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26



Hervantatupa on Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n yksi toimipaikoista. Hervantatupa on matalan kynnyksen kohtaamispaikka pikkulapsiperheille.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015. Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki määräyksen asiakokonaisuudet, jotka toteutuvat palvelussa. Asiakokonaisuuksien sisällöt on avattu tarkemmin eri kappaleissa, otsikoinnin mukaisesti.

1 PALVELUNTUOTTAJA

Nimi Tampereen ensi- ja turvakoti ry

Y-tunnus 0206113-0

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue

Kunnan nimi Tampere

Kuntayhtymän nimi - _____

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi Hervantatupa

Katuosoite Pietilänkatu 8 a 27

Postinumero 33720

Postitoimipaikka Tampere

Sijaintikunta yhteystietoineen Tampere; Pietilänkatu 8 a 27, 33720 Tampere

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Lapsiperheet; 250-300 perhettä/vuosi (kohtaamisia noin 4700 / vuosi)

Esihenkilö Heidi Herman

Puhelin 0504057946

Sähköposti heidi.herman@tetuko.fi

Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

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



Palvelu, johon lupa on myönnetty - _____

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta Tammikuu 1984

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

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Ostopalvelujen tuottajat:

ICT-Elmo Finland Oy

HH-kiinteistöpalvelut

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Kilpailutuksen ja jatkuvan laadun tarkkailun avulla

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

x Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

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



Perhetuvilla lähiesihenkilö vastaa yksiköiden omavalvontasuunnitelmien laatimisesta. Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä yksikön työntekijöiden kanssa. Hervantatuvan omavalvontasuunnitelman tekemiseen ovat osallistuneet kohtauspaikkatyöntekijät Kati Konu ja Julia Törmä, lähiesihenkilönä toimiva Heidi Herman sekä palvelupäällikkö Jaana Vaittinen.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa (nimi ja yhteystiedot)

Heidi Herman heidi.herman@tetuko.fi, p. 050 4057946

Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Hervantatuvan omavalvontasuunnitelma on julkisesti kaikkien luettavana toimiston ilmoitustaululla ja asiakastilojen eteisen ilmoitustaululla. Näin asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Työntekijöille omavalvontasuunnitelma on saatavilla sähköisessä perehdytyskansiossa Tetrassa. Hervantatuvan sähköinen omavalvontasuunnitelma löytyy Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n

www-sivuilta

<https://ensijaturvakotienliitto.fi/tampereenensijaturvakoti/yhdistys/omavalvonta/>

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

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



Hervantatupa pyrkii edesauttamaan matalan kynnyksen kohtaamispaikkatoiminnalla oman toiminta-alueensa pikkulapsiperheiden hyvinvointia. Tavoitteena on edistää lasten suotuisaa kasvua ja kehitystä sekä tukea vanhemmuutta sekä ehkäistä yksinäisyyttä ja elämäntilanteiden kriisiytymistä. Palveluihin sisältyy kohtaamispaikka pikkulapsiperheille, Pikkulapsiperheiden puhelinlinja sekä Ensi- ja turvakotien liiton vauvaperheiden chat -päivystys.

Arvot ja toimintaperiaatteet

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

Turvallisuus

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

Oikeudenmukaisuus

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

Rohkeus

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



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Hervantatuvan tavoitteena on avoin ja turvallinen keskusteluympäristö, 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.

Lähiesihenkilön 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 panostaa työsuojeluun. Yhdistyksessä on vähintään neljä kertaa vuodessa kokoontuva työsuojelutoimikunta, jonka kaikki jäsenet ovat käyneet työsuojelukoulutuksen. Työsuojelupäällikkö on suorittanut lisäksi työhyvinvointikortin.

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

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

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

Hervantatuvalla päivitetään vähintään 1x vuodessa yksikön turvallisuussuunnitelma, jossa on konkretisoitu vielä tarkemmin turvallisuuteen liittyviä asioita. Tämän lisäksi



palvelukiinteistön oma palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan vuokranantajan toimesta.

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

Riskien tunnistaminen

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

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

Ilmoitusvelvollisuus

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

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



suunnitelma korjaavien toimenpiteiden toteuttamiseksi. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, asiasta tehdään ilmoitus toiminnanjohtajalle ja hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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

Lähiesihenkilö ottaa asian/havainnon asialistalle kaksi kertaa kuukaudessa tiistaipalaverissa, jossa käsitellään toimintayksiköiden asioita.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

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

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

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



Korjaavat toimenpiteet

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

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

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaiden osallistuminen toimintaan on vapaaehtoista. Asiakkaat osallistuvat toimintaan oman tarpeensa ja elämäntilanteensa mukaisesti. Tarvittaessa asiakkaiden palveluiden tarvetta arvioidaan yhdessä heidän kanssaan ja mahdollisesti ohjataan muihin palveluihin. Työntekijöillä on Lastensuojelulain 25 §:n mukaan velvollisuus tehdä salassapitosäännösten estämättä viipymättä ilmoitus poliisille ja lastensuojeluilmoitus,



kun heillä on tehtävässään tietoon tulleiden seikkojen perusteella syytä epäillä alle 18-vuotiaaseen kohdistunutta seksuaali- ja/tai pahoinpitelyrikosta.

Perhetuvilla ei laadita hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelmia.

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.

Hervantatuvan toiminta pohjautuu vapaaehtoiseen osallistumiseen.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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



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

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Asia käydään avoimesti keskustellen läpi asiakkaan kanssa. Tarvittaessa lähiesihenkilö Heidi Herman osallistuu keskusteluun. Tarvittaessa asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä esimerkiksi sosiaaliasiavastaavaan.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen perhetupatoiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakaspalautteen kerääminen on osa palveluiden laatua ja sitä kerätään suunnitelmallisesti. Asiakaspalautetta otetaan vastaan suullisesti ja kerätään sähköisesti Webropol -kyselyllä sekä Ensi- ja turvakotien liiton Vaikuttavuus esiin -kyselyllä. Yhteistyötahoilta kerätään palautetta sähköisesti Webropol-kyselyllä 1-2 kertaa vuodessa.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Perhetupien kirjalliset palautteet käsitellään tupien yhteisissä tiimeissä ja kehittämispäivissä. Suullisesti annettu kriittinen palaute käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa.

Asiakaspalautetta hyödynnetään Hervantatuvan toiminnan laadun parantamisessa ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Palautteiden pohjalta toimintaa



kehitetään vastaamaan perheiden tarpeita siltä osin kuin se on mahdollista toiminnan puitteissa. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä yksikön toimintaan liittyen.

Asiakkaan oikeusturva

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Heidi Herman, yksikön vastuuhenkilö, p.050 4057946, heidi.herman@tetuko.fi ja/tai Pirha, vastaava sosiaalihuollon johtaja Minna Kuusela, minna.kuusela@pirha.fi

Pirkanmaan hyvinvointialueen (Pirha) sosiaalivastaavan yhteystiedot 2.1.2024

alkaen: sosiaalivastaava@pirha.fi, p. 040 5045249

<https://www.pirha.fi/documents/d/guest/sosiaalivastaava-sosiaalihuolto>

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

Kantelu on mahdollista tehdä Aluehallintovirastoon. Kanteluohjeistus ja lomake löytyvät tästä linkistä:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Omatyöntekijä

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



Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Kohtaamispaikkatoiminnassa ei ole asiakkaille nimettyä omatyöntekijää.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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

Perhetuotoiminnan tavoitteena on perheiden hyvinvointi ja arjessa jaksamisen tukeminen, lasten suotuisa kasvu ja kehitys, yksinäisyyden ehkäisy sekä elämäntilanteiden kriisiytymisen ehkäisy. Toiminnassa asiakkaiden osallisuutta pyritään tukemaan sekä tuvan omassa toiminnassa että myös yhteiskunnallisella tasolla, esim. kannustamalla opiskeluun tai työelämään. Asiakkaita osallistetaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen yhdessä työntekijöiden kanssa.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan keräämällä asiakkailta palautteita suullisesti, kirjallisesti ja digitaalisesti. Tavoitteiden toteutumista seurataan asiakkailta saadun kirjallisen ja suullisen palautteen sekä henkilökunnan havainnoinnin pohjalta.

Tavoitteiden toteutumista seurataan myös toiminnan Vaikuttavuutta mittaavan kyselyn kautta. Toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta arvioidaan ja raportoidaan säännöllisesti päärahoittaja STEA:lle vuosittain.

Ravitsemus

Asiakkaat huolehtivat itse omasta ja lastensa ruokailusta ja heillä on kerran viikossa mahdollisuus ruuanlaittoon ja yhteiseen ruokailuun tuvalla.

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?



Hervantatuvalla on kerran viikossa mahdollisuus yhteiseen ruoanvalmistukseen ja ruokailuun. Ruokailussa huomioidaan yleisimmät ruokarajoitteet, mm. laktoositon ruokavalio. Muulloin perheet voivat tuoda omia eväitään. Siivouskomeron ovesa on seurantalista viikoittain tehtävästä siivouksesta.

Hygieniakäytännöt

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

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

Työntekijät huolehtivat sekä pyykki- että jätehuollosta ja ylläpitosiivouksesta. Hervantatuvalla työntekijät huolehtivat tilojen siisteydestä päivittäin ja kerran viikossa tuvalla käy HH-kiinteistöpalveluiden siivooja tekemässä viikkosiivouksen. Päivittäin siivotaan wc-tilat ja keittiö sekä tarvittaessa imurointi. Viikkosiivoukseen kuuluu kaikkien tilojen siivous, imurointi, lattianpesu ja pölyt. Viikoittain pestään vauvaviltit ja -lelut pyykkikoneessa. Muita leluja pestään aina tarvittaessa. Infektioaikoina lelujen ja pintojen desinfiointia ja tuuletusta tehostetaan.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Pyykkejä pestään aina tarvittaessa ja siitä vastaavat kaikki työntekijät. Vauvaviltit ja -lelut pestään säännöllisesti noin kerran viikossa.

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

Julia Törmä, puh. 050 4057 947

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Tehostamalla yleissiivousta, tuuletusta ja pintojen desinfiointia Hervantatuvan tiloissa.

Terveyden- ja sairaanhoito

Hervantatuvalla ei toteuteta terveyden- ja sairaanhoitoa.

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

Monialainen yhteistyö

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

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

Pääsääntöisesti ko. yhteistyötä ei Hervantatuvalla, mutta tarvittaessa yhteydenpito toteutetaan puhelimitse.

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 iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia myös iäkkäiden henkilöiden kaltoinkohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

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

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

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

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

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Hervantatuvan toimitilat on tarkistettu toimintaan soveltuviksi nykyisissä toimitiloissa v. 2013 työterveyshuollon toimesta (työpaikkaselvitys). Viimeisin työpaikkaselvitys on tehty vuonna 2024.



Vuosittain tehdään riskienkartoitukset, missä käydään läpi myös terveellisyteen liittyvät riskit.

Mikäli toimitilojen terveellisyteen esiintyy huolta, lähiesihenkilö ja/tai palvelupäällikkö on yhteydessä yhdistyksen työsuojelupäällikköön ja tarvittaessa vuokranantajaan huolenaiheen selvittämiseksi ja poistamiseksi.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?

Kiinteistössä (Pietilänkatu 8 a 27, 33720 Tampere) on pelastussuunnitelma, johon työntekijöillä on velvollisuus tutustua. Hervantatuvalla on oma turvallisuussuunnitelma, joka päivitetään vuosittain. Säännöllisten riskikartoitusten avulla kartoitetaan Hervantatuvan toimitilojen turvallisuusriskejä, joihin tarvittaessa reagoidaan. Palo- ja pelastuskoulutusten avulla henkilökunta pitää yllä valmiutta toimia hätätilanteissa. Vaaranpaikkoja mietitään sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta. Ainakin toisella perhetuvan kohtaamispaikkatyöntekijällä on voimassa oleva hätäensiapukoulutus. Hervantatuvan toimitiloissa on ajantasaiset sammutusvälineet.

Henkilöstö

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

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



Lastensuojelun sijaishuollossa tulee ottaa huomioon lastensuojelulaissa asetetut vaatimukset.

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

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

Perhetupien toiminnasta vastaa vastaava kohtaamispaikkatyöntekijä (sairaanhoitajadiakonissa AMK). Hervantatuvalla työskentelee kaksi kohtaamispaikkatyöntekijää (sosionomi AMK, sosionomi). Lisäksi tuvalla työskentelee määräaikaisten perhetupien yhteiset lähiavustajat (ei vaadittavaa koulutusta).

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään vain pitkäkestoisen työstä poissaolon aikana (sairausloma, perhe-, opinto- tai toimivapaa). Perhetupien työntekijät sijaistavat tarvittaessa toisiaan. Aukioloaikana paikalla on kaksi työntekijää, mikäli tämä ei ole mahdollista, tupa suljetaan.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Perhetupien lähiesihenkilön tehtävät on organisoitu niin, että esihenkilötyöhön jää riittävästi aikaa. Tarvittaessa palvelupäällikön työpanos on käytössä.

Vuosilomajärjestelyt suunnitellaan siten, että palvelupäällikkö tekee välttämättömät esihenkilötehtävät lähiesihenkilön vuosiloman aikana.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet



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

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla.

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Työntekijän kielitaito kartoitetaan rekrytointivaiheessa.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Palvelupäällikkö päättää Hervantatuvan toistaiseksi voimassa olevaan työsuhteeseen valittavat sekä 6 kk tai pidempään määräaikaaiseen työsuhteeseen valittavat työntekijät lähiesihenkilön esityksestä. Työsopimukset allekirjoittaa palvelupäällikkö.

Toiminnanjohtajalla on otto-oikeus kaikkiin työsuhteisiin riippumatta työsuhteiden laadusta tai pituudesta.

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?



Työntekijöiltä vaaditaan rikostaustaote, koska kaikissa työmuodoissa työntekijät kohtaavat lapsia myös yksin. Soveltuvuudessa kiinnitetään huomiota siihen, että työntekijän koulutus ja erityisosaaminen, sekä työkokemus vastaavat työtehtävää. Soveltuvuudessa kiinnitetään huomiota siihen, että työntekijällä on koulutusta ja / tai kokemusta lasten kanssa tehtävästä työstä. Työryhmän työntekijät ovat mukana rekrytoinnissa mm. osallistumalla työhaastatteluun uutta työntekijää valittaessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Yksikön työntekijät vastaavat uusien työntekijöiden / sijaisten / opiskelijoiden perehdyttämisestä. Yksikön työntekijät ohjaavat uusia työntekijöitä käytännön työhön. Lisäksi työntekijä perehtyy yhdistyksen Tetrasta löytyvään henkilöstön oppaaseen. Yksikössä on käytössä perehdytyksen tarkistuslista. Perehdytyksen tarkistuslistasta kohtaamispaikkatyöntekijät tarkistavat, että uusi työntekijä on perehtynyt kaikkiin tarvittaviin asioihin.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työntekijöiden kehityskeskustelut järjestetään 1 krt/vuosi. Kehityskeskustelussa palvelupäällikkö laatii yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisen koulutussuunnitelman, jonka toteutumista arvioidaan seuraavassa kehityskeskustelussa. Tampereen ensi- ja turvakoti ry suhtautuu positiivisesti koulutuksiin ja pyrkii omien taloudellisten voimavarojensa puitteissa tarjoamaan jokaiselle mahdollisuuden kouluttautua. Yhdistyksen laadun varmistamiseksi ja toiminnan kehittymiseksi



henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen ovat avainasemassa. Työnantaja suosii sellaisia koulutuksia, joista saa opintopisteitä, opintokokonaisuuden, todistuksen tai ovat muuten tärkeitä työn laadun parantamiselle ja 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 lähiesihenkilölle, joka voi joko päättää koulutuksesta tai tuoda asian johtoryhmän käsiteltäväksi. Lähtökohtaisesti lähiesihenkilö päättää koulutuksiin osallistumisesta.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

Tilojen käytön periaatteet

Hervantatupa toimii VTS-kodeilta vuokratessa 107,5 neliön 4 h + k + s asunnossa Tampereen Hervannassa. Toimitilat ovat 4. kerroksessa. Tiloihin sisältyy leikkihuone, ”puuhahuone”/erillinen ruokailuhuone, toimisto, olohuone, keittiö, wc, kylpyhuone + toinen wc ja sauna sekä parveke, joka toimii myös poistumistienä hätätilanteessa. Toimitilat ovat toimivat, esteettömät ja hyvien kulkuyhteyksien varrella. Asiakkaiden käytössä ovat kaikki tilat, myös toimisto tarvittaessa. Huoneisto on kodinomainen ja asianmukaisesti sisustettu.

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, etäkänneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.



Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Hervantatuvan tiloihin sisäänkäynti tapahtuu ovisummeria painamalla. A-rapun ulkopuolella on ovisummeri. Työntekijä vastaa summeriin ja avaa oven rappukäytävään. Toimitilan ovesa on ovikello ja ovisilmä, josta työntekijä katsoo ennen oven avaamista.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turva- ja kutsulaitteita ei ole käytössä.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia lääkitseviksi laitteiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään lääkitseviksi laitteista annetussa laissa. Lääkitseviksi laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkitseviksi laitteista annetun lain lain 31-34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan [terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä](#).

Hervantatuvalla ei ole käytössä terveydenhuoltoon käytettäviä laitteita, kuumemittaria lukuun ottamatta.



Terveydenhuollon tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Kohtaamispaikkatyöntekijät Julia Törmä, julia.torma@tetuko.fi, ja Kati Konu, kati.konu@tetuko.fi, p. 050 3431 006/ 050 4057 947

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 tietosuojaa-asetusta \(EU\) 2016/679](#). Tämän lisäksi on käytössä [kansallinen tietosuojalaki \(1050/2018\)](#), joka täydentää ja täsmentää tietosuojaa-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 (tietosuojaa-asetus 29 artikla).

Tietosuojaa-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 terveystalalla, 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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Hervantatuvalla ei ole asiakastietojen dokumentointia. Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen Sofia™-asiakastietojärjestelmään dokumentoidaan ainoastaan toimintaan osallistuneiden määrät tilastointia varten.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kävijämäärät tilastoidaan päivittäin asiakasajan jälkeen.



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

Hervantatuvalla noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaselostetta sekä salassapitosäännöstöä ja vaitiolovelvollisuusohjeistusta. Kävijämäärät kirjataan Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen Sofia™-asiakastietojärjestelmään.

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

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

Hervantatuvalla kohtaamispaikkatyöntekijät vastaavat henkilöstön perehdyttämisestä tietosuoja-asioihin. Perehdyttäjä varmistaa työntekijän osaamisen ja ymmärryksen tietosuoja-asioihin liittyen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

Lue lisää:

[Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista](#)

[Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan



prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan 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 toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. **Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat.**

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuhenkilö

Paikka ja päiväys Tampere 30.5.2024

Allekirjoitus Heidi Herman HEIDI HERMAN

Heidi Herman, lähiesihenkilö Perhetupatoiminta