

# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA



Porvoon turvakoti

30.11.2023

## SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT.....	2
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	3
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	4
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO.....	8
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	12
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	18
7 ASIAKASTURVALLISUUS.....	22
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	26
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	27
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA.....	28

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialue**

**Y-tunnus 3221339-3**

Toimintayksikkö/palvelu

Nimi: Porvoon turvakoti

Katuosoite: Nordenskiöldinkatu 18

Postinumero: 06400

Postitoimipaikka: Porvoo

Sijaintikunta yhteystietoineen:

Porvoon turvakoti, puh 0400664 932 (24/7)

[porvoon.turvakoti.porvoo@itauusimaa.fi](mailto:porvoon.turvakoti.porvoo@itauusimaa.fi)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Turvakotipalvelu on tarkoitettu lähisuhdeväkivallan uhreille tai sen uhan alla eläville.  
Porvoon turvakodissa on 9 perhepaikkaa.

Esihenkilö: Marika Johansson

Puhelin: 040 6767875 Sähköposti: [marika.johansson@itauusimaa.fi](mailto:marika.johansson@itauusimaa.fi)

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### **Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilöt**

Omaavonntasuunnitelma laaditaan palvelusta vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä.

Turvakodin omaavonntasuunnitelman laadintaan osallistuu esimies yhteistyössä turvakodin henkilöstön kanssa työpaikkakokouksessa. Omaavonntasuunnitelmaa päivitetään kun toiminnassa tapahtuu muutoksia.

### **Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:**

Marika Johansson 040 6767875, [marika.johansson@itauusimaa.fi](mailto:marika.johansson@itauusimaa.fi)

### **Omaavonntasuunnitelman seuranta**

Omaavonntasuunnitelma tulee päivittää säännöllisesti ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Päivitetään aina kun toimintaan tulee muutoksia ja vähintään kerran vuodessa.

### **Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omaavonntasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavonntasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Turvakodin omavalvontasuunnitelma on nähtävissä asiakastiloissa sekä turvakodin henkilökunnan yhteisissä tiloissa sekä hyvinvointialueen verkkosivuilla.

### 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

#### **Toiminta-ajatus**

#### **Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?**

Turvakoti määritellään ympärivuorokautiseksi kriisityön asumisyksiköksi, johon lähisuhde- ja perheväkivallan uhri voi tulla ilman lähetettä. Turvakotiin voi hakeutua

omasta aloitteesta tai viranomaisen ohjaamana. Turvakoti on auki vuorokauden

ympäri ja siellä on aina läsnä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutuksen saanut henkilöstö,

joka on erikoistunut väkivaltatyöhön. Turvakodin tavoitteena on uhrin turvallisuuden takaaminen, väkivaltakierteen katkaiseminen ja sen aiheuttamien kriisien ja muiden ongelmien hoitaminen.

Turvakoti on tarkoitettu kaikenikäisille lähisuhde- ja perheväkivallan uhreille,

naisille, lapsille ja miehille. Turvakoti on avoin sekä yksintuleville aikuisille että lasten kanssa tuleville aikuisille. Turvakodissa otetaan huomioon asiakkaiden terveyteen, kulttuuristaustaan tai elämäntilanteeseen liittyvät erityistarpeet.

Lapset, jotka kohtaavat perheessään väkivaltaa ovat oikeutettuja tukeen ja apuun samalla tavalla kuin väkivaltaa kokeneet aikuiset. Lasten kohtaama lähisuhde- ja perheväkivalta on joko lapsen kohdistuvaa väkivaltaa tai lapsen altistumista vanhempaan

kohdistuvaan väkivaltaan. Lasten tulee saada yksilöllistä tukea selvitäkseen väkivallan

aiheuttamasta kriisistä.

Porvoon turvakoti tarjoaa turvakotipalvelua yhdeksällä perhepaikalla. Henkilökunta koostuu kahdeksasta ohjaajasta, sosiaalityöntekijästä ja esimiehestä.

Porvoon turvakoti on osa Itä-Uudenmaan lasten, nuorten ja perheiden palveluita ja kuuluvat erityis- palveluihin.

## Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Turvakoti määritellään ympärivuorokautiseksi kriisityön asumisyksiköksi, johon lähisuhde- ja perheväkivallan uhri voi tulla ilman lähetettä. Turvakotiin voi hakeutua omasta aloitteesta tai viranomaisen ohjaamana. Turvakoti on auki vuorokauden ympäri ja siellä on aina läsnä sosiaali- ja/tai terveystieteiden koulutuksen saanut henkilöstö, joka on erikoistunut väkivaltatyöhön. Turvakodin tavoitteena on uhrin turvallisuuden takaaminen, väkivaltakierteen katkaiseminen ja sen aiheuttamien kriisien ja muiden ongelmien hoitaminen. Turvakoti on tarkoitettu kaikenikäisille lähisuhde- ja perheväkivallan uhreille, naisille, lapsille ja miehille. Turvakoti on avoin sekä yksintuleville aikuisille että lasten kanssa tuleville aikuisille. Turvakodissa otetaan huomioon asiakkaiden terveyden, kulttuuritaustaan tai elämäntilanteeseen liittyvät erityistarpeet.

Lapset jotka kohtaavat perheessään väkivaltaa ovat oikeutettuja tukeen ja apuun samalla tavalla kuin väkivaltaa kokeneet aikuiset. Lasten kohtaama lähisuhde- ja perheväkivalta on joko lapsen kohdistuvaa väkivaltaa tai lapsen altistumista vanhempaan kohdistuvaan väkivaltaan. Lasten tulee saada yksilöllistä tukea selvittääkseen väkivallan aiheuttamasta kriisistä.

Porvoon turvakoti tarjoaa turvakotipalvelua yhdeksällä perhepaikalla. Henkilökunta koostuu kahdeksasta ohjaajasta, sosiaalityöntekijästä ja esimiehestä.

## Arvot ja toimintaperiaatteet

Toimintaperiaatteena on osaava ja hyvinvoiva henkilöstö jotka ovat sitoutuneita työhön ja toimintayksikön yhteisiin arvoihin.

Porvoon turvakoti:

- Tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kohdanneille ja heidän perheille lyhytaikaiseksi turvapaikaksi silloin, kun kotiin jääminen väkivallan, uhkailun, tai pelon takia on turvatonta ja vaarallista.
- Mahdollisuus saada tukea ja apua kriisitilanteen ratkaisemiseksi ammattitaitoiselta ja väkivaltaa koulutuneelta henkilökunnalta.
- Mahdollisuus asua väliaikaisesti kriisitilanteen vaatiman, tavallisimmin muutamasta päivästä pariin kuukauteen kestävä ajan. Tarvittaessa pidempään.
- Mahdollisuus fyysiseen lepoon ja konkreettiseen etäisyyteen väkivallan tekijään.
- Mahdollisuus elämäntilanteen ja eri ratkaisuvaihtoehtojen selvittelyyn.

- Asiakkaina pääasiallisesti naiset, jotka tulevat turvakotiin yksin tai lastensa kanssa.
- Mahdollista tulla joko akuutin väkivaltatilanteen jälkeen tai sen uhatessa.
- Oikeus olla tapaamatta tai keskustelematta edes puhelimitse väkivallan tekijän kanssa.
- Mahdollisuus saada neuvontaa käytännön asioiden järjestelyssä, kuten asunnon hankkimisessa, raha-asioiden järjestelyssä, juridisissa kysymyksissä jne.
- Tarjotaan keskusteluapua ja ohjausta myös puhelimitse.
- Huomioidaan kaikki perheväkivaltatilanteiden osapuolet.
- Huomioidaan lapsen edun turvaaminen kaikissa olosuhteissa. Erityisesti huomiota kiinnitetään väkivallan todistajina tai kohteina olleiden lasten auttamiseen.
- Ympäri vuorokauden neuvontaa ja apua tarjoava yksikkö.

#### Arvot

- Turvallisuus; Väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä keneenkään kohdistuneena. Turvallisuus on väkivaltatyössä sekä työskentelyn edellytys että sen tavoite. Tavoitteena on rakentaa elämä ilman väkivaltaa.
- Asiakkaan osallisuus; Väkivaltatyötä tehdään asiakaslähtöisesti. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemista ja huomioimista työskentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta.
- Luotettavuus; Luotettavuus väkivaltatyössä tarkoittaa työn läpinäkyvyyttä: asiakkaille, omassa työyhteisössä toimiville ja yhteistyökumppaneille kerrotaan avoimesti väkivaltatyön työkäytännöistä, käytettävistä työmenetelmistä ja niiden perusteluista. Asiakastyössä luotettavuus näyttäytyy luottamuksellisena asiakassuhteena. Työntekijä noudattaa salassapitovelvollisuutta koskevia lakeja ja asetuksia.
- Kunnioittaminen; Asiakkaan kanssa työskenneltäessä otetaan huomioon hänen erityisyytensä eli hänen yksilöllinen tilanteensa, henkilöhistoriansa ja tarpeensa. Työskentelyssä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja edellytyksistä käsin.
- Toivon luominen: Pyritään luomaan uskoa ja toivoa väkivallattomaan elämään ja elämänhallintaan. Vahvistetaan voimavaroja etsimällä asioita jotka ilahduttavat ja tuovat energiaa. Näin nostetaan itseluottamusta, itsestä huolen pitämistä ja puolustuskykyä, jotka auttavat selviytymään.

### Asiakaslähtöisyys

- Vastuu omasta elämästä
- Turvallinen arkielämä
- Asiakkaan itsemääräämisoikeus
- Lasten suojeleminen
- Asiakkaan yksilöllinen tilanne, tarpeet ja odotukset

### Osaaminen ja yhteistyö

- Ammattitaitoinen väkivaltatyöhön kouluttautunut henkilökunta
- Lainsäädännön tunteminen
- Muista palveluista tiedottaminen ja niihin ohjaaminen
- Moniammatillinen yhteistyö
- Riskienarviointi (MARAK)
- Turvasuunnitelma

### Vaikuttavuus ja tuloksellisuus

- Väkivaltakierteen katkaiseminen
- Syrjäytymisen ehkäisy
- Tukiverkoston löytäminen ja vahvistaminen
- Lasten kasvun ja kehityksen turvaaminen
- Asiakkaan voimauttaminen ja toivon luominen



## 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.

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi riittämättömästä henkilöstömitoituksesta tai toimintakulttuurista esim. riskejä voi aiheutua perusteettomasta asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta, fyysisestä toimintaympäristöstä (esim. esteettömyydessä ja toimitilojen soveltuvuudessa esiintyy ongelmia tai vaikeakäyttöiset laitteet). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä 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.

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- Haipro: vaaratapahtumien raportointijärjestelmä
- Spro: Sosiaalialan epäkohtailmoitus
- Thl: turvakotien raportointi väkivalta- ja vaaratilanteista ja uhkauksista

- Toimintayksikköön riskienarviointiraportti tehdään työsuojelupäällikkö johdolla. Raportin tekoon osallistuu turvakodin esimies ja henkilöstö jossa arvioidaan olemassa olevia riskejä ja tehdään niiden pohjalta toimenpidesuunnitelma. Yksikön käytössä on riskien-hallintaraportti.
- Riskejä tarkastellaan myös työpaikkaselvitysten kautta. Työpaikkaselvitykseen osallistuu työterveyshuolto yhdessä turvakodin esimiehen ja henkilöstön sekä työsuojeluvalluutetun kanssa. Turvakotiin on tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys lokakuussa 2023.
- Asiakastyötä tekevä henkilöstö suorittaa MiniLop-kurssin. MiniLOP-kurssin tavoitteena on lisätä lääkehoidon turvallisuutta erityisesti niillä toiminta-alueilla, joissa lääkehoitoa toteuttaa joku muu kuin lääkehoitoon koulutettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Porvoon turvakodin henkilöstö ei käsittele asiakkaittensa lääkkeitä. Asiakkaiden lääkkeet ovat asiakkaan itsensä vastuulla ja asiakkaan tulee säilyttää lääkkeensä hänelle osoitetun huoneen lukollisessa tilassa (kassakaappi) josta asiakas itse annostelee lääkkeensä itselleen tai turvakodissa hänen mukana olevalle lapselleen.

### Riskienhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on varmistaa että ohjeita ja sääntöjä noudatetaan. Esimiehen tehtävä on perehdyttää henkilöstö työhön liittyviin työtehtäviin sekä työtehtäviin liittyviin ohjeistuksiin. Työntekijän tehtävänä on tutustua annettuihin ohjeisiin ja toimia annettujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

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 luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

- Riskien hallinta ja turvallisuusasiat käsitellään koko henkilöstön kanssa kerran kuukaudessa työpaikkakokouksissa. Ohjeistuksia turvallisuuteen liittyen tehdään myös kirjallisesti sähköpostitse. Turvakodin kaikilla työntekijöillä on pääsy yhteiseen sähköiseen Teams alustaan

jossa on kerätty turvakotia koskevat turvallisuusohjeet. Turvakodille on laadittu oma Turvakodin työturvallisuusohje väkivallan tai uhan hallitsemiseksi ja se löytyy tulostettuna henkilökunnan taukotilasta ja on kaikkien työntekijöiden nähtävänä.

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

- 1) Turvakodin työturvallisuusohje väkivallan tai uhan hallitsemiseksi
- 2) Turvakodin yksintyöskentelyohje
- 3) Helteisiin varautumissuunnitelma
- 4) Viestintäohje häiriö ja kriisitilanteessa
- 5) Turvakodin liukastumisenesto ohje
- 6) Turvakodin siivoussuunnitelma
- 7) Kemikaali luettelo Porvoon turvakoti

### **Riskien tunnistaminen**

- Esimies ja työntekijät vastaavat siitä, että laaduntarkkailua käydään jatkuvana prosessina. Riskien ilmettyä, siitä raportoidaan esimiehelle ja riskin poistamiseksi ryhdytään välittömästi. Tilanteet käsitellään työryhmässä yhteisesti työpaikkakokouksissa.

### **Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

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

- Henkilökunta ilmoittaa henkilökohtaisesti esimiehelle. Riskienarviointi tehdään säännöllisesti yhdessä henkilöstön kanssa. Organisaatiossa on ohjeistus, miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapaturmista tehdään ilmoitukset esimiehen kanssa, ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Käsitellään tiimeissä sekä johtoryhmässä. Organisaatiossa on käytössä raportointijärjestelmä sosiaalihuollon epäkohdasta (SPro)

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehittämisessä on toiminnasta vastaavalla taholla, mutta työntekijöiden tulee ilmoittaa havaituista riskeistä johdolle.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

- Kertomalla henkilökunnalle tai suoraan yksikön esimiehelle suullisesti tai kirjallisesti. Esimies vie tarvittaessa epäkohdan eteenpäin organisaation johdolle. Riskit ja epäkohdat käsitellään yhteisesti henkilöstön kanssa.

### **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen**

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

- Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan Haipro järjestelmään mistä tieto menee myös johdolle ja työsuojeluun. Tapahtumat käsitellään työryhmässä ja johtoryhmässä.

### **Korjaavat toimenpiteet**

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset oma-valvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

- Vaara- ja uhkatilanteet raportoidaan Haipro järjestelmään. Tapahtuma käsitellään työyhteisössä jossa toimenpiteistä ja linjauksista sovitaan työpaikkakokouksessa.
- Muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille Tiedotus tapahtuu työpaikkakokouksissa suullisesti tai/ ja yhteisillä sähköisillä alustoilla. Yhteistyötahoille tiedotetaan kirjallisesti.

## 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.

- Asiakkaan turvakotijakson suunnitelman laatii omaohjaajat ja sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa. Sosiaalityöntekijä kirjaa pääsääntöisesti asiakas suunnitelman asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakkaalla on olemassa oleva asiakassuunnitelma jostain muusta palvelusta niin turvakodissa työskennellään sen suunnitelman mukaisesti mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaalla jatkuvat tarvittavat tukitoimet myös turvakotijakson aikana.
- Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan asiakkaan ja turvakodin henkilökunnan (turvakodin ohjaajien, sosiaalityöntekijän ja esimiehen) yhteisissä keskusteluissa ja neuvotteluissa muiden viranomaisten kanssa. Riskinarviointia tehdään jatkuvasti turvakotijakson aikana asiakkaan kanssa eri työmenetelmien avulla (MARAK, väkivaltaympyrä). Asiakkaan tavoitteista keskustellaan ja suunnitellaan ja turvasuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa ennen asiakkaan lähtöä turvakodilta. Asiakkaalle laaditaan turvakotityöskentelyn aikana yksilöllinen asiakassuunnitelma

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

- Arviointi tehdään aina asiakkaiden ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Asiakkaiden ja omaisten toivomuksia kuunnellaan. Tarvittaessa tehdään myös yhteistyötä asiakkaan kotikunnan lastensuojelun, aikuissosiaalityön tai muiden viranomaisten kanssa.

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

- Asiakkaan suunnitelma kirjataan Efficaan ja kaikki työntekijät lukevat asiakkaan tiedot. Asiakkailla on omat kansiot, joihin kootaan eri lomakkeita ja muita tärkeitä dokumentteja. Asiakkaan tilanne ja suunnitelmat käydään läpi raporteilla ja osastopalavareissa.

## Asiakkaan kohtelu

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

## 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 osallistumisestaan 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.

- Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja pyritään saamaan asiakkaan mielipide näkyviin asiakassuunnitelmassa. Asiakkailta on omat huoneet. Turvakotipalveluissa tulee ottaa huomioon asiakkaiden terveyteen, kieli- ja kulttuuritaustaan tai elämäntilanteeseen liittyvät erityistarpeet. Tämä vaatii usein erityishuomion kiinnittämistä asumisjärjestelyihin, lisäresursseja ja yhteistyön tiivistämistä muiden palvelujen kanssa. Työskentelyssä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja edellytyksistä käsin. Kunnioittaminen näkyy myös toiminnassa toisten työntekijöiden ja eri yhteistyötahojen näkemysten, tietotaidon ja työpanoksen merkittävänä pitämisellä.

Sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua, eikä muita keinoja ole käytettävissä. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

- Turvakoti on päihteetön yksikkö. Mikäli asiakas ei kykene sitoutumaan päihteettömyyteen ohjataan asiakas muihin palveluihin. Turvakodissa ei hyväksytä väkivaltaista tai uhkaavaa käytöstä missään muodossa. Turvakodissa olevien asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus on ensisijaista. Mikäli asiakas käyttäytyy uhkaavasti senkin jälkeen kun hänen kanssaan on asiasta keskusteltu, kirjataan asiakas ulos turvakodista.

## Asiakkaan asiallinen kohtelu

- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan toimipisteessä ja sosiaalipalveluissa. Asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu.

## 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.

- Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemistä ja huomioimista työskentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta.
- Jokainen turvakodin asiakas täyttää kirjallisen tai sähköisen asiakaspalautteen turvakotijakson loppuessa. Sanallista palautetta kerätään asiakkailta myös turvakotijakson aikana.

## 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

Sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

### Sosiaali- ja potilasasiamies

Anette Karlsson

Puh.0405142535

S-posti: [anette.karlsson@itauusimaa.fi](mailto:anette.karlsson@itauusimaa.fi)

Voit olla yhteydessä sosiaali- ja potilasasiamieheen

- jos sinulla on kysyttävää sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

- jos sinulla on kysyttävää potilaan asemasta ja oikeuksista
- jos tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai muutoksenhaussa
- jos tarvitset apua potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- jos tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos hän on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun asioidessaan sosiaalitoimessa. Sosiaaliasiamies palvelee asukkaita Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

### **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Kuluttaja ja kilpailuviraston kuluttajaneuvonta: puh. 029 505 3050 <https://www.kky.fi/kuluttajaneuvonta/>

### **Toimintaohjeita kuluttajille**

Selvität asiasi kuluttajaneuvonnassa sujuvasti, kun etenet seuraavassa järjestyksessä:

#### **1. Tee valitus yritykselle**

Ota aina ensin yhteyttä yritykseen, jonka kanssa olet tehnyt kaupat. Tee reklamaatio mahdollisimman pian virheen havaitsemisesta ja pyri neuvottelemaan sopivasta hyvityksestä. Vaatimus kannattaa tehdä kirjallisesti.

#### **2. Ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan**

Jos valituksesi yritykselle ei tuota toivomaasi tulosta, ota yhteyttä kuluttajaneuvontaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saat maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa sekä lisätietoa kuluttajaneuvonnan palveluista.

Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 ma-ke 9-15.00 ja to-pe 9-12.00. Soittaminen ja jonotus Kilpailu- ja kuluttajaviraston 0295- alkuisiin numeroihin maksaa lankapuhelimesta soitettuna paikallisverkkomaksun ja matkapuhelimesta matkapuhelumaksun verran.



Otathan asiaan liittyvät paperit valmiiksi esille, kun soitat kuluttajaneuvontaan. Jos asiasi on jo käsitelyssä kuluttajaneuvonnassa ja olet saanut neuvojan suorat yhteystiedot, saat nopeimmin vastauksen kysymykseesi ottamalla yhteyttä suoraan asian käsittelijään puhelimitse tai sähköpostilla.

Voit asioida kuluttajaneuvonnan kanssa myös sähköisesti yhteydenottolomakkeella. Neuvoja vastaa yhteydenottoon puhelimitse tai sähköpostilla viimeistään viiden työpäivän kuluessa, usein jo 2-3 työpäivän kuluessa. Vastauksen saat pääsääntöisesti puhelimitse. Soitto tulee 029 alkuisesta numerosta tai soittajana saattaa näkyä ”tuntematon numero”.

#### Kuluttajaneuvonnan tehtävät

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

#### Kuluttajaneuvonta ei käsittele

- yksityisten henkilöiden välisen kaupankäynnin riitoja
- elinkeinoharjoittajien riitoja
- taloyhtiön ja asukkaan välisiä riitoja
- arvopaperi- ja osakekauppoja
- valtion- ja kunnan palveluita koskevia asioita

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

- Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Viimeistään kuukauden kuluessa annetaan vastaus.
- Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.
- Muistutukseen antaa vastauksen vastuualuejohtaja Ilona Koskenniemi.
- Kantelu

- Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.
- Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).
- Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.
- Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa
  - palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
  - henkilöstön riittävydestä
  - menettelytavoista ja työkäytännöistä
  - asiakkaan huonosta kohtelusta
  - hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta.
- Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.
- Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen
- Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 30 vuorokautta

## 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.
- Jokaiselle turvakotiasiakkaalle nimetään kaksi omaohjaajaa.

## Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikumiseen, 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?**

- Asiakkaan kirjallisella suostumuksella välitetään tietoja asiakkaan palveluun liittyvistä asioista muille palveluntajille ja vastaanotetaan asiakastietoja palvelun turvaamiseksi.

**Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:**

- Turvakotipalvelu on väliaikaista turvattu asumista jossa asiakkaat tuetaan omatoimiseen toimintaan.

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

- Asiakkaan omaohjaajat ja sosiaalityöntekijä suunnittelevat yhdessä asiakkaan kanssa hänen turvakotijakson työskentelyä ja tavoitteita. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Suunnitelmat käydään läpi päivittäisraporteilla. Asiakaskertomukset ja raportit kirjataan asiakastietojärjestelmään.

## Ravitsemus

Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon.

**Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

- Asiakkaat ruokailevat ja valmistavat ruokansa pääsääntöisesti itse. Asiakkaat saavat ruokatarpeet turvakodilta. Turvakodissa olevien lasten ravinnon saannista vastaa ensisijaisesti lapsen vanhempi. Koko henkilökunta seuraa asiaa päivittäin ja tarvittaessa asiasta käydään keskusteluja asiakkaan / lapsen vanhemman kanssa. Erikoisruokavaliot ja allergiat huomioidaan

ruoan valmistuksessa sekä ruokatarpeiden kauppatilauksessa. Asiakkaiden kulttuuritausta huomioidaan myös ruokahuollossa.

### **Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?**

- Huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet.

### **Hygieniäkäytännöt**

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

Hygieniäkäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön ohjeet normaaliajan tilanteeseen ja lisäksi poikkeusajan tilanteisiin. THL on julkaissut [ohjeen infektioiden torjunnasta pitkäaikais-  
hoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#).

**Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-tilaa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?**

- Hygienia-tilaa seurataan organisaation taholta. Kaupungin hygienia-työryhmä kokoontuu säännöllisesti ja ohjeistaa. Turvakodin henkilökunta on osallistunut hygienia-koulutuksiin. Kaikilla turvakodin ohjaajilla on hygienia-tila-osaamista.
- Ohjataan/autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygienia-tilassa tarvittaessa. Henkilökunta huolehtii käsihygienia-tilasta pesemällä käsiä tiheästi mm. taten ennaltaehkäistään sairauksien leviämisen.
- Turvakodin kosketuspinnat pyyhitään säännöllisesti ja koronan myötä kosketuspintojen kuten pöytätasojen, oven kahvojen, tietokonenäppäimistö ym. pintoja pyyhitään päivittäin. Asiakkaille ja henkilökunnalle on käytössään käsien desinfiointiainetta.

### **Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?**

- Asiakkaat huolehtivat asuinhuoneiden siisteydestä asumisjaksonsa aikana. Asiakkaan muutettua pois huoneesta, vastaa henkilökunta huoneen loppusiivouksesta ennen kuin huone luovutetaan seuraavalle asiakkaalle.

### **Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?**

- Turvakodin yleiset tilat siivotaan ulkopuolisen siivoajan toimesta kaksi kertaa viikossa. Turvakodille on laadittu oma siivoussuunnitelma, jota henkilökunta seuraa ja toteuttaa yleisen siisteiden ylläpitämiseksi muina viikonpäivinä ja viikonloppuisin.

### **Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?**

- Asiakkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse omasta vaatehuollosta (pesu, silitys ym). Asiakkaiden käytössä on kaksi pesukonetta ja kuivausrumpu. Lakanoiden ja muiden yleisten tekstiilinen pyykkihuollosta huolehtii henkilökunta. Turvakodissa on erillinen pyykkihuollon tila turvakodin vastuulla olevien tekstiilien pesua ja huoltoa varten.

### **Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?**

Perehdytys on osa työtehtävään perehtymistä. Lisäksi henkilöstöä on ohjeistettu kirjallisesti.

### **Infektioiden torjunta**

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksikön johtajan on seurattava tartuntatautiin ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Johtajan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobi-lääkkeiden asianmukaisesta käytöstä. Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta. [Epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#)

**Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hygieniahoitaja:** Marita Nyholm, [marita.nyholm@itauusimaa.fi](mailto:marita.nyholm@itauusimaa.fi)

**Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot:** Turvakodin ohjaaja Terhi Kuokka on nimetty turvakodin hygieniaavastavaksi, [terhi.kuokka@itauusimaa.fi](mailto:terhi.kuokka@itauusimaa.fi)

### **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.**

**Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

- Koko henkilökunta auttaa asiakasta tarvittaessa julkisen hammashoidon ja lääkärin/sairaanhoitajan (Porvoon terveysasemat / Porvoon sairaala) ajanvaraamisessa. Tarvittaessa ohjataan asiakas Porvoon sairaalan päivystykseen. Tarvittaessa turvakodin ohjaaja lähtee asiakkaan mukana lääkärinvastaanotolle. Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin mm poliisi ja sosiaali- ja kriisipäivystys.

### **Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

- Noudattamalla terveydenhuollon hoitohenkilökunnan antamia ohjeita. Huolehditaan siitä että asiakkaat käyttävät lääkärin määräämiä lääkkeitä annetun ohjeistuksen mukaisesti.

### **Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

- Koko henkilökunta, auttamalla asiakasta tarvittavan palvelun piiriin.

**Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. [Turvallinen lääkehoito - oppaassa](#) linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia yksiköitä. Oppaan mukaan palveluntuottajan on nimettävä yksikölle lääkehoidon vastuuhenkilö.**

**Omavalvonnassa tulee tunnistaa ja korjata riskit, jotka johtuvat osaamiseen liittyvistä puutteista tai epäselvistä menettelytavoista lääkehoidon toteuttamisessa.**

### **Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lääkehoitosuunnitelman päivitys on tehty 22.5.2023. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko organisaatiota koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion.
- Suunnitelma päivitetään vuosittain.

### **Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?**

- Asiakkaat itse. Turvakodin henkilökunta on suorittanut lääkehoitosuunnitelman mukaisen koulutuksen (miniLOP) ja VARO-kurssin.
- Turvakodin asiakkaat säilyttävät lääkkeensä heille osoitetuissa asiakashuoneissa sijaitsevilla kassakaapeilla ja huolehtivat itse omasta tai turvakodilla mukana olevan lapsensa lääkityksestä.
- Turvakodilla ei säilytetä muita lääkkeitä kun lääkehiiltä ja joditabletteja.

- Turvakodin asiakkaat vastaavat itse mahdollisten apteekki särkylääkkeiden hankinnasta turvakotijakson aikana.

## Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti 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 tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Kirjoita auki, miten monialainen yhteistyö näkyy ja on järjestetty teidän toiminnassa. Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

- Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan kuka on yhteydessä ja kehen. Yhteistyötä tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisillä neuvotteluilla sekä turvakodilla että yhteistyötahojen luona. Kaikista turvakotiin tulevista lapsista tehdään lastensuojeluilmoitus lapsen kotikuntaan turvakodin sosiaalityöntekijän toimesta. Tarvittaessa järjestetään verkostoneuvotteluja turvakotijakson aikana.

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Terveysuojelulain 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 fyysiset 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?

- Turvakodilla kemikaali luettelo turvakodissa käytössä olevista aineista
- Turvakodille on laadittu poikkeuksellisten lämpöolosuhteiden hallitsemisen suunnitelma sekä turvakodin oma sisäinen siivoussuunnitelma
- Yksiköiden omat turvallisuusasiat: Turvallisuuskansio, jonka kaikki työntekijät ovat lukeneet.
- Yhteydet poliisi- ja pelastusviranomaisiin: Tarvittaessa
- Kameravalvonta: 16 tallentavaa kameraa sisä- ja ulkotiloissa.
- Hälytysrannekkeet: Kaikki työvuorossa olevat asiakastyötä tekevillä on käytössään hälytyspainikkeet, myös sijaisilla.
- Automaattilukitukset ja automaattihälytykset, automaattiset palohälytykset: Huollosta ja ylläpidosta vastaa A-yhtiöt ja pelastuslaitos.
- Mahdollisuus vartiointipalveluun turvakodilla mikäli turvakodissa ilmenee äkillinen asiakasturvallisuusuhka ulkoapäin esim. väkivallantekijä tai sisäinen uhkatilanne esim. turvakodissa olevan asiakkaan psyykinen epävakaus.

### **Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?**

- Säännölliset työpaikkaselvitykset, ymäristöterveydenhuollon tarkastukset, AVI:n tarkastukset, Hva:n sisäinen tarkastus, palotarkastukset sekä henkilöstön terveystarkastukset. Arjessa myös tiivis yhteistyö kiinteistön isännöitsijän kanssa.

### **Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin**

- Turvakoti seuraa edellisen organisaation ohjeistusta poikkeus- ja häiriötilanteisiin siihen asti kunnes I-U hyvinvointialue on julkaissut organisaatiota koskevan ohjeistuksen
- Turvakodilla on omat ohjeet erilaisten uhka ja väkivaltatilanteita varten. Tämän lisäksi yksikössä on yksintyöskentelyohje, liukastumisen ehkäiseminen, ohjeet tulipalon varalta. Häiriötilanteet; esimerkiksi jos tietoliikenne ei toimi. Ohjeistukset käydään säännöllisesti läpi työpaikkakokouksissa ja ne päivitetään aina tarvittaessa. Ohjeistukset löytyvät perehdytyskansiossa.

### **Asiakasturvallisuuden kehittäminen \_**

#### **Henkilöstö**

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



- Aamuvuorossa on useampia työntekijöitä ja iltavuorossa pääsääntöisesti kaksi työntekijää. Yövuorossa on yksi työntekijä, mutta tilanteen vaatiessa järjestetään toinen työntekijä. Työvuorojen suunnittelussa huomioidaan turvakodin asiakasmäärä ja pyritään järkevään ja tehokkaaseen työvuorosuunnitteluun. Sijaisia käytetään tarvittaessa.
- Turvakodissa työskentelee virka-aikaan esimies ja sosiaalityöntekijä, joiden molempien koulutusvaatimuksena on sosiaalityöntekijän tutkinto. Lisäksi turvakodilla työskentelee 8 ohjaajaa, joiden koulutusvaatimus on sosionomi tai sairaanhoitaja amk tutkinto. Ohjaajat tekevät kolmi-vuoro työtä.

### **Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?**

- Sijaisia käytetään tarvittaessa. Turvakodilla on aina oltava henkilökuntaa paikalla. Turvakoti-palveluiden kansallisia laatusuosituksia noudatetaan mm. henkilöstömitoituksen suhteen.

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

- Tehtävänkuvauksella sekä työvuorosuunnittelulla.

### **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://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>**

### **Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

- Tutkintotodistuksen ja työhaastattelun kautta.

### **Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?**

- Rekrytointi perustuu tehtävään vaadittavaan kelpoisuuslakiin. Turvakodin henkilöstön kelpoisuusvaatimus on määritelty asetustasolla.

- Rekrytoinnin periaatteet ovat avoimuus ja tasapuolisuus. Käytössä on Laura rekrytointijärjestelmä. Työhaastattelussa on esimiehen lisäksi aina muita esim. ohjaaja, palvelupäällikkö tai sosiaalityöntekijä mukana. Työhaastatteluihin valmistaudutaan mm tutustumalla henkilön hakemukseen ja kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset ja heidän vastaukset kirjataan, mikä helpottaa valinnan tekemistä ja perusteluita valintaan. Rekrytoinnissa henkilön eduksi luetaan ruotsinkielen taito. Ohjaajan tehtäviin soveltuva koulutus on sosionomi amk tai sairaanhoitaja amk koulutus.

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?**

- Pyydetään rikostaustaote. Soveltuvuutta arvioidaan hakemuksen ja haastattelun sekä mahdollisten suosittelijoiden perusteella.

### **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.**

- Yksikössä on käytössä perehdytyslomake joka on erittäin laaja ja johon kuitataan kuka perehdytty ja mitä ja milloin. Tällä tavalla sekä esimies että työntekijät yhdessä perehdyttävät uutta työntekijää. Opiskelijoiden suhteen toimitaan samalla tavalla, mutta tämän lisäksi opiskelijalla on kaksi työpaikkaohjaajaa, joilla päävastuu opiskelijasta.

### **Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?**

- Seurataan tarjoilla olevia koulutuksia. Keskustellaan henkilökunnassa koulutustarpeista ja laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma. Vuosittain järjestetään myös kaksi kehittämispäivää ja tuetaan henkilöstön osallistumista hyvinvointialueen sekä THL:n järjestämiin koulutuksiin.

## Tilojen käytön periaatteet

- Turvakodissa kaikki ulko-ovet ovat lukossa. Henkilökunta päästää asiakkaat ja muut sisälle varmistettuaan ensin henkilöllisyydestä. Turvakodin tilat on jaettu henkilöstötiloihin ja asiakas-tiloihin. Jokaisella perheellä on käytössään oma huone, jonka lisäksi yhteiset keittiö, oleskelu ja peseytymistilat. Turvakodilla on oma piha lapsille, jossa lapset ja vanhemmat voivat viettää turvallisesti aikaa sivullisten katseilta suojassa. Piha on aidattu ja lukittu.

## Teknologiset ratkaisut

### Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

- Turvakodin kulunvalvonta tapahtuu ovikameroiden, ovisummereiden ja valvontakameroiden avulla.

## 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.

- turvakodilla on alkometri sekä digitaalinen kuumemittari. Alkometri huolletaan kerran vuodessa. Kuumemittariin vaihdetaan paristot tarvittaessa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:

- Turvakodin ohjaaja Terhi Kuokka, [terhi.kuokka@itauusimaa.fi](mailto:terhi.kuokka@itauusimaa.fi)

## 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.

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

- Jokaisella työntekijällä on omat henkilökohtaiset tunnukset asiakastietojärjestelmään. Turvakodilla on yhteiset kirjaamisohjeet dokumentoinnissa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

- Työaikasuunnittelulla. Kirjaukset tehdään työvuoron aikana.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

- Henkilöstöllä on omat henkilökohtaiset tunnukset organisaation tietojärjestelmään sekä asiakastietojärjestelmään. Tietosuoja on osa henkilöstön ja harjoittelijoiden perehdytystä. Hyvinvointialue organisaationa ohjeistaa ja määrää miten arkaluontoista tietoa tulee käsitellä.

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

- Itä-Uudenmaan hyvinvointialue julkaisi lokakuussa 2023 tietosuojakoulutusohjelman. Koulutus on koko henkilöstölle pakollinen ja koulutustodistuksen saaminen edellyttää, että koulutuksen on suorittanut hyväksyttävästi.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Tietosuojavastaava Sebastian Ekblom
- Tietosuojavastaavaan voit olla yhteydessä osoitteessa: tietosuojavastaava@itauusimaa.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

- Kyllä, henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste tullaan julkaisemaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen internetsivuille. Seloste koskee sosiaalihuollon asiakasreksteriä.

## 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.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Lasten kanssa tehtävä työ. Lapsiasiakkaiden tukeminen ja auttaminen vaatii erityisosaamista ja työmenetelmien kehittämistä. Lapsi on turvakodin asiakas ja hänellä on oikeus väkivaltakokemusten läpikäymiseen työntekijän kanssa. Lastensuojelulaissa edellytetään, että lapsen tuen ja suojelun tarve otetaan huomioon aikuisille suunnatuissa palveluissa. Lapsityöllä

tarkoitetaan siihen erikoistuneen työntekijän työskentelyä lapsen kanssa. Lapsityössä lähtökohtana on lapsen osallisuus ja voimavarat. Väkivaltatyöskentely perustuu tiiviiseen yhteistyöhön lastensuojelun kanssa. Työskentelyn tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden lisääminen jalasten omien rakentavien selviytymiskeinojen tunnistaminen ja vahvistaminen.

- Suuri ja keskeinen kehittämistarve tällä hetkellä on peruspalvelujen kyky tunnistaa väkivalta ja ottaa käyttöön systemaattinen lähisuhdeväkivallan kartoitus asiakastyössä (esim. MARAK riskinarviointi). Mikäli lähisuhdeväkivallan uhrin avun tarvetta ei tunnisteta peruspalveluissa, ei myöskään palveluohjaus erityispalveluihin toteudu. Turvakotipalvelujen asiakasmäärä on suuresti riippuvainen siitä, kuinka hyvin lähisuhdeväkivalta tunnistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluissa.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella on laadittu laatu- ja omavalvontaohjelma, joka on julkaistu verkkosivuilla.

- Turvakodin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain tai silloin kun toiminnassa tapahtuu muutos. Turvakotityön laadun tarkkailu ja turvallisuuskysymykset käsitellään vähintäänkin kuukausittain henkilöstön kanssa yhdessä turvakodin työpaikkakokouksessa.

**Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Porvoossa 29.11.202

Nimi ja titteli Marika Johansson, turvakodin esimies