

Lahden ensi- ja turvakoti ry

Omavalvontasuunnitelma

Lahden ensikoti



LAHDEN
ENSI- JA TURVAKOTI RY

Sisällys

1	Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	2
1.1	Palveluyksikön palveluiden perustiedot.....	2
1.2	Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2	Asiakasturvallisuus.....	5
2.1	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	5
2.2	Muistutusten käsittely	6
2.3	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	7
2.4	Henkilöstö	7
2.5	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	8
2.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	9
2.7	Toimitilat ja välineet.....	9
2.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	10
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	13
2.10	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	13
3	Laadun- ja riskienhallinta	16
3.1	Palveluyksikön laadunhallinta.....	16
3.2	Palveluyksikön riskienhallinta	16
3.3	Laadun- ja riskienhallinnan keinot.....	17
3.4	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	18
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	19
3.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
4	Omaohjelmien suunnittelun toimeenpano, seuranta ja päivittäminen.....	20
4.1	Toimeenpano, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	20
4.2	Julkaiseminen	20

1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja nimi	Lahden ensi- ja turvakoti ry
Palveluntuottajan osoite ja yhteystiedot	Loviisankatu 14 A 3, 15100 Lahti, toimisto(at)letk.fi
Palveluntuottajan Y-tunnus	0149651-1
Palveluyksikön nimi	Lahden ensikoti
Palveluyksikön osoite ja yhteystiedot	Mustamäenkatu 74, 15610 Lahti
Palveluyksikön toiminnasta vastaava (nimi, ammattinimike ja yhteystiedot)	Sirpa Lampinen, Ensikodin johtaja, puh. 0503090911, sirpa.lampinen@letk.fi
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan koulutus ja johtamiskokemus vuosina	YTM, sosiaalityöntekijän pätevyys, johtamisen erityistutkinto, lastensuojelun erikoistumiskoulutus, 15 vuotta johtamiskokemusta.
Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Ensikoti, sosiaalipalvelu
Asiakasryhmät ja -paikkojen määrä	Raskaana olevat ja vauvaperheet, 9 perhehuonetta
Toimilupatiedot	Luvan myöntämisaikajankkohta: 26.8.1997 Viimeisimmän muutosluban myöntämisaikajankkohta:

1.1 Palveluyksikön palveluiden perustiedot

Ensikotikuntoutus on tarkoitettu perheille, jotka tarvitsevat tiivistä ympärivuorokautista tukea vanhemmuuteen. Ensikoti tarjoaa 24/7 läsnäolona tiivistä tukea raskaana oleville sekä vauvaperheille. Ensikotitoimintaa tuotetaan ostopalveluna. Hyvinvointialueen sosiaalipalvelun tekevät päätöksen asiakkaan ohjautumisesta ensikotiin.

Ensikotitoimintaa valvovat hyvinvointialueet sekä aluehallintovirastot.

1.2 Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Ensikodin toimintaa ohjaavat lait:

- Lastensuojelulaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta
- Sosiaalihuoltolaki

Ensikotikuntoutus on tarkoitettu perheille, jotka tarvitsevat tiivistä ympärivuorokautista tukea vanhemmuuteen. Ensikodin kuntoutus on perhettä vakauttavaa ja se suunnitellaan perheen yksilölliset tarpeet huomioiden. Perhekohtaiset tavoitteet laaditaan ja työtä arvioidaan säännöllisesti perheen ja lähettävän tahon kanssa. Perheiden kanssa työskentelyä toteutetaan yksilötyönä, perhekohtaisena työskentelynä tai ryhmissä. Ensikodin yhteisössä perheet saavat toisiltaan myös vertaistukea ja yhteisössä asuminen tuo perheen arkeen vauvaperheen vuorokausiryhmiä ja mahdollistaa tuen saamisen oikea-aikaisesti arjen tilanteissa. Ensikodilla vauvaperheen arkea eletään yhdessä työntekijöiden ja perheiden kesken. Työskentelyssä hyödynnetään arjen tilanteiden mallintamista. Vauvan hoitoa ja huolenpitoa ohjeistetaan kädestä pitäen. Ensikotityön ytimessä on vauvan hyvä ja turvallinen hoito ja hoiva sekä varhaisen vuorovaikutuksen ja kiintymyssuhteen kehittymisen tukeminen.

Työskentelyssä hyödynnetään varhaisen vuorovaikutuksen tukemiseen liittyviä menetelmiä sekä traumatietoisia työotteita. Jokaiselle perheelle nimetään ensikotijakson alussa kaksi omatyöntekijää, jotka vastaavat asiakasperheen tavoitteiden mukaisesta työskentelystä. Omatyöntekijät käyvät viikoittain omatyöntekijäkeskusteluja, joissa paneudutaan asiakkaan tilanteeseen ja tehdään suunnitelmaa työskentelystä sekä arvioidaan tavoitteiden mukaista työskentelyä.

Ensikodin toiminta perustuu Ensi ja turvakotien liiton laatukriteereihin sekä arvoihin. Laatukriteereissä arvot on avattu myös vauvan näkökulmassa.

Rohkeus: Rohkeus on ennakkoluulottomuutta ja valmiutta nostaa yhteiskunnassa vaiettuja ja vaikeina pidettyjä asioita esille ja vaikuttaa niihin. Rohkeutta on hyvä ennakoita ja toimiminen edelläkävijänä sekä rohkeus nostaa lapsen näkökulmaa esiin työskentelyssä perheiden kanssa.

Vauvan näkökulmasta: Aikuisen on uskallettava puolustaa vauvaa. Vanhempi on vauvan tärkein ihminen. Vanhemman tehtävänä on olla rohkeasti vauvan puolella, vaikka ympäristö ei tukisi tähän. Rohkeutta on toimia vauvan parhaan mukaan.

Osallisuus: Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Eryistä huomiota kiinnitetään lasten ja niiden, joilla on vähemmän resursseja, mahdollisuuteen osallistua. Kaikki otetaan voimavarojensa mukaan aktiivisina kansalaisina ja kokemusasiantuntijoina mukaan toimintaan ja sen kehittämiseen. Ihmisten erilaisuus ja kulttuurien moninaisuus ovat rikkaus työssämme.

Vauvan näkökulmasta: Vauvalla on oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi. Vauvalla on mielipide, joka on kuultava ja nähtävä. Vauvan kieli on ääntä, liikettä, ilmeitä, katseita, hymyjä. Vauvan aloitteiden huomaaminen ja niihin vastaaminen saa vauvan kokemaan olevansa tärkeä ja arvokas. Vauvan osallisuus näkyy vauvan ja aikuisten sekä myös vauvojen välisenä yhteisenä leikkinä ja toimintana.

Oikeudenmukaisuus: Kohtelemme kaikkia oikeudenmukaisesti, yhdenvertaisesti ja jokaisen ihmisarvoa kunnioittaen. Olemme haavoittavissa olosuhteissa elävien lasten, nuorten ja perheiden rinnalla ja toimimme yhdessä heidän kanssaan heidän asemansa parantamiseksi ja oikeuksiensa toteutumiseksi. Kohtaamme asiakkaamme yhdenvertaisesti arvostamalla heidän kokemuksiaan ja ajatuksiaan.

Vauvan näkökulmasta: Vauvalla ja vanhemmalla on oikeus saada apua. Vauva ja vanhempi ovat avun arvoisia. Oikeudenmukaisuutta on se, että apua tarvitseva saa sitä riittävän ajoissa ja riittävän pitkään kunnes omat voimat alkavat kantaa.

Turvallisuus: Turvallisuus on koskemattomuutta, luotettavuutta, vahvaa osaamista ja ammattitaidon jatkuvaa ylläpitämistä. Tilat ovat fyysisesti turvallisia ja yhteisöllisiä. Lasten turvallisuudesta huolehditaan erityisesti. Turvallisuus tarkoittaa myös luottamuksellista ilmapiiriä, luottamuksen ja yhteisöllisyyden rakentamista.

Vauvan näkökulmasta: Vauvalle turvallisuus on syliä ja kosketusta. Vanhempien tehtävä on luoda vauvalle turvallinen ympäristö. Turvallisuus on sitä, että vauvaa pidetään sylissä, hänelle kerrotaan, mitä ympärillä tapahtuu, hänen ruokailustaan, puhtaudestaan ja unestaan huolehditaan eikä häntä jätetä yksin. Turvallisuutta lisää toistuvat, ennakoitavat päivittäiset rutiinit.

Inhimillisyys: Luomme ja ylläpidämme toivoa. Uskomme muutoksen mahdollisuuteen yksilö-, perhe- ja yhteisötasolla. Kunnioitamme toisiamme, vaikka emme hyväksyisi toisen tekoja. Liitossa on tilaa erilaisille näkemyksille. Mahdolliset ristiriidat ja jännitteet käytetään kehittämisen voimavarana. Uskallamme myös epäonnistua ja opimme jatkuvasti yhdessä uutta.

Vauvan näkökulmasta: Vauvan ja vanhemman ei tarvitse olla täydellisiä. Vauva hyväksytään juuri sellaisena kuin hän on. Vanhemmilla on lupa erehtyä ja oppia. Elämän ei kuulu olla täydellistä – ei vanhemman, kodin eikä lapsen.

2 Asiakasturvallisuus

Lahden ensikodin omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan ensikotipalvelun laadukkuus, asiakaskeskeisyys, osaava henkilöstö, työn kehittäminen, toiminnan ja tilojen turvallisuus sekä toimintaan koskevien lakien, ohjeistusten ja sopimusten toteutuminen

2.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Perheet tulevat ensikotipalveluun sosiaalitoimen päätöksellä. Aloitteen ensikotiin hakeutumisesta voi tehdä asiakas itse, hänen läheisensä tai asiakkaan työntekijä sosiaali- tai terveydenhuollon palveluista. Perheet tulevat yleensä ensikotiin suunnitellusti ja käyvät tutustumassa ensikotiin ennen varsinaisen jakson alkamista. Perhe voi tulla ensikotiin myös sosiaalipäivystyksen kautta kriisitilanteessa. Tutustumiskäynnillä asiakkaille kerrotaan ensikodilla tehtävästä työstä ja esitellään ensikodin tilat.

Kullakin asiakasperheellä on kaksi omatyöntekijää, jotka vastaavat perheen tavoitteiden mukaisesta työskentelystä. Omatyöntekijät käyvät asiakkaan kanssa viikoittain keskusteluja, joissa arvioidaan ensikotijakson tavoitteita, tavoitteiden mukaista työskentelyä sekä tavoitteiden saavuttamista. Asiakasperheen sosiaalityöntekijälle lähetetään kuukausittain raportti, mihin kirjataan työskentelyn arvioinnin lisäksi asiakasperheen oma arvio. Asiakasperheen vanhemmat lukevat raportin ennen sosiaalityöntekijälle lähettämistä.

Asiakassuunnitelman neuvotteluja yhdessä perheen sosiaalityöntekijän kanssa pidetään tiiviisti. Ennen neuvottelua käydään asiakasperheen kanssa läpi asiat, joita ensikodin osalta tullaan tuomaan esiin. Asiakasperheelle tarjotaan tukea heidän omien näkemysten esiin tuomiseen neuvotteluissa. Asiakastietojärjestelmä Sofiaan kirjataan neuvotteluista kooste. Ensimmäisen asiakassuunnitelman neuvottelun ajankohta sovitaan asiakkaan saapuessa ensikodille ja seuraavat asiakassuunnitelman neuvotteluissa. Asiakas voi halutessaan pyytää asiakassuunnitelman neuvotteluun tukihenkilön. Asiakkaan läheiset; vanhemmat, isovanhemmat, sisarukset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan ensikodille. Asiakkaita pyydetään keskustelemaan vieraiden tulosta ja vierailun ajankohdasta etukäteen ja vieraiden tulee poistua klo 19.00 mennessä.

Vauvaperhetyöntekijöiden raporteilla siirretään tietoa perheiden arkeen liittyvistä asioista sekä tavoitteista. Asiakastiimissä käydään läpi viikoittain yhden perheen tilannetta tarkemmin ja arvioidaan yhdessä tavoitteiden toteutumista sekä jatkotyöskentelyn suunnitelmaa.

Asiakastyössä painotetaan asiakkaiden tasapuolista ja arvostavaa kohtaamista. Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan, keskustele ensikodin johtaja asiakkaan sekä asiaan liittyvän työntekijän kanssa erikseen sekä yhdessä. Mikäli epäasiallinen kohtelu liittyy ensikodin johtajan toimintaan, hoitaa tarvittavat keskustelut toiminnanjohtaja. Asiakas voi ottaa yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan, jonka tehtävänä on neuvoa potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa, kuten mikäli asiakas kokee tulleen huonosti kohdelluksi, palveluissa on ollut epäkohtia tai palvelun laatu on ollut huono. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava myös neuvoa, miten muistutus tehdään tai miten kantelu tai oikaisuvaatimus pannaan vireille. Yhteystiedot potilas- ja sosiaaliasiavastaavalle on asiavastaavat@pajjatha.fi , puh 03 8192504 ja palveluajat maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Lisätietoja <https://pajjatha.fi/asiointiopas/sosiaali-ja-potilasasiavastaava> Asiakkaille kerrotaan jakson alussa että he voivat kertoa henkilökunnalle ja ensikodin johtajalle havaitsemistaan epäkohdista tai mikäli heillä on huomautettavaa kohtelustaan. Ensikodin omavalvontasuunnitelma on nähtävillä ensikodin ilmoitustaululla.

Ensikodilla kaikki asiakkaat ovat suostumukseen perustuvalla päätöksellä, joten asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ei voi ensikodilla rajata. Ensikodin asiakkaita ohjataan kertomaan henkilökunnalle, koska he poistuvat talosta ja arvioimaan palaamisajankohtaansa. Tällä varmistetaan se, että henkilökunnalla on tarvittaessa tieto talossa olevien henkilöiden määrästä. Ensikodin ovet ovat lukossa ja ohjeistuksen mukaan ensikotiin sisään tuleville henkilöille oven saa avata vain henkilökunta.

Ensikotijakson alussa asiakkaat täyttävät perustietolomakkeen ja heiltä pyydetään kirjallinen lupa olla yhteydessä asiakkaan asioissa toimiviin viranomaisiin sekä muihin palveluntarjoajiin. Asiakkaalle kerrotaan velvollisuudesta olla yhteydessä sosiaalityöntekijään ja tehdä tarvittaessa lastensuojeluilmoitus. Asiakkaalle kerrotaan ensikodin kirjaamiskäytännöistä. Halutessaan asiakas voi lukea omia kirjauksiaan, mutta asiapaperit luovuttaa rekisterinpitäjänä toimiva sosiaaliviranomainen. Asiakas vastaa itse henkilökohtaisista tavaroistaan.

Ensikotityöstä kerätään asiakkailta palautetta Sofia asiakastietojärjestelmän lomakkeella ensikotijakson päätyttyä. Ensikotijakson aikana palautetta kerätään Vaikuttavuus esiin kyselyllä kuukausittain. Asiakkaat antavat sosiaalityöntekijälle kuukausittain lähetettävään raporttiin oman arvioin tilanteestaan sekä toivomastaan tuesta. Asiakkaat antavat palautetta myös suullisesti ensikotijakson aikana ja suullinen palaute käsitellään viipymättä raporteilla tai viikkopalaverissa.

Ensikodin asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja kohteluun ilman syrjintää. Ensikoti on mukana Oikeusministeriön Syrjinnästä vapaa alue -kampanjassa. Ensikotipalvelu on tarkoitettu kaikille riippumatta uskonnosta, kansallisuudesta, kulttuurista tai muusta vakaumuksesta. Ensikodin asiakkailla on oikeus suojata omaa yksityisyyttään kuitenkin huomioiden yhteisöllisen asumisen ja toisten asiakkaiden yksityisyyden kunnioittamisen. Asiakkaita ohjeistetaan oman yksityisyyden ja intimitetin suojelemiseen.

Asiakkaan jakso päättyy yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa tehdyn suunnitelman mukaisesti. Asiakas käy ensikotijakson loppuvaiheessa omassa kodissaan kotiharjoittelujaksoilla ensin päiväkäynneillä, sitten yhden yön yli ja käyntien onnistuessa kotijaksoja pidennetään. Sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyössä arvioidaan kotiin tarvittavat tukitoimet jo kotijaksojen ajalle.

Mikäli perheen tilanne kriisiytyy ensikotijakson aikana, voi sosiaalityöntekijä päättää jakson päättymisestä ja mahdollisesta lapsen sijoittamisesta toisaalle. Ensikoti on päihteen yksikkö eikä ensikodilla sallita väkivaltaista käytöstä toisia asiakkaita tai henkilökuntaa kohtaan. Päihtymys ja väkivaltainen käyttäytyminen johtaa ensikotijakson päättymiseen, jolloin asiasta ilmoitetaan viipymättä asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

2.2 Muistutusten käsittely

Muistutus on asiakkaan tai hänen edustajansa tekemä kirjallinen huomautus, jossa tuodaan esiin tyytymättömyys saatuun palveluun, hoitoon, kohteluun tai päätöksiin. Muistutuksen tarkoituksena on antaa palveluntuottajalle mahdollisuus selvittää asia, korjata mahdolliset virheet ja kehittää toimintaansa. Ensikodin asiakkaille kerrotaan ensikotijakson alkuvaiheessa oikeudesta muistutuksen tekemiseen ja annetaan ohjeet muistutuksen tekemiseen. Muistutus tehdään pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Lahden ensikotia koskevien muistutusten vastaanottajat, virka-asemat ja yhteystiedot:

- Sirpa Lampinen, ensikodin johtaja, sirpa.lampinen@letk.fi, 050 309 0911
- Sami Metsäranta, toiminnanjohtaja, sami.metsaranta@letk.fi, 044 335 6903

Kirjallinen muistutus osoitetaan Sirpa Lampiselle tai Sami Metsärannalle. Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään Lahden ensi- ja turvakoti ry:n omavalvontaohjelman ohjeiden mukaisesti. Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset otetaan käsittelyyn työyhteisössä, ne käydään läpi ja yhdessä pohditaan ja sovitaan tarvittavat, korjaavat toimenpiteet. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 2 viikkoa ja ne tulee käsitellä kuukauden kuluessa.

2.3 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Ensikodin asiakkaille lähetetään Sofia asiakastietojärjestelmän kautta palautekysely ensikotijakson päättyessä. Asiakkailta kerätään säännöllisesti ensikotijakson aikana Ensi- ja turvakotien liiton kehittämän Vaikuttavuus esiin kyselyn mukaista palautetta asiakkaan omasta kokemasta liittyen saamaansa palveluun ja omaan vointiinsa. Kysely tehdään asiakkaan tullessa ensikotiin, kuukausittain ensikotijakson aikana, asiakkuuden päättyessä sekä asiakkaalle lähtee Vaikuttavuus esiin kysely jakson päättyttyä. Vanhemmat vastaavat Vaikuttavuus esiin kyselyyn myös lapsensa näkökulmasta erikseen. Asiakkaat voivat antaa koko jakson ajan palautetta ensikodin johtajalle tai henkilökunnalle suullisesti tai kirjallisesti. Ensikodin henkilökunta voi antaa palautetta jatkuvasti ensikodin johtajalle tai muille ensikodin työntekijöille. Palautetta henkilöstön voinnista kysytään lähes viikoittain pidettävissä henkilöstöpalavereissa. Kehityskeskustelut käydään henkilöstön kanssa kerran vuodessa.

Asiakkaitten omaisilta ja läheisiltä palautetta ei ole kysytty.

Ensikodin henkilöstölle järjestetään työhyvinvointiin liittyvä kysely vuosittain. Työhyvinvointikyselyn tulokset käydään yhdessä läpi tiimeittäin. Tilaisuudessa on mukana henkilöstö, ensikodin johtaja, toiminnanjohtaja, henkilöstöpäällikkö sekä työsuojeluvaltuutettu.

Ensikodilla opiskeluihinsa liittyvän työssäoppimisenjakson suorittaneilta opiskelijoilta kerätään kirjallinen palaute harjoittelujakson päättyessä.

Palautteita käydään läpi vuosittain ensikodin henkilöstön kehittämispäivässä ja toimintaa arvioidaan sekä kehitetään saadun palautteen pohjalta. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan ja niitä korjataan viipymättä.

2.4 Henkilöstö

Ensikodilla työskentelee:

- Ensikodin johtaja
- Vastaava vauvaperhetyöntekijä
- 7 vauvaperhetyöntekijää, joista 2 tekee säännöllistä yövuoroa
- Laitoshuoltaja
- Kokki

Lahden ensikodilla työskentelee 11 henkilöä. Ensikodin johtajalla on sosiaalityöntekijän pätevyys, johtamisen erikoistumiskoulutus sekä johtamiskokemusta noin 12 vuotta. Vauvaperhetyöntekijöitä on päivävuoroissa klo 7 – 21.30 välillä 5, joiden lisäksi vastaava vauvaperhetyöntekijä työskentelee arkisin klo 8-16. Kaksi vauvaperhetyöntekijää tekee säännöllistä yövuoroa neljän yön jaksoissa. Vauvaperhetyöntekijöillä on sosiaali- tai terveydenhuollon AMK tutkinto. Ensikodin keittiöllä työskentelee kokki, jolla on ruokahuollon ammattitutkinto ja 1 laitoshuoltaja, jolla on laitoshuollon tutkinto.

Ensikodin sijaisina ja satunnaisten vuorojen tekijöinä toimii sosiaali- tai terveydenhuollon ammattitutkinnon suorittaneita henkilöitä tai ko. opintojen loppuvaiheessa olevia. Opintojen

loppuvaiheessa olevat tulevat useimmiten sijaisiksi ensikodilla suorittamansa harjoittelujakson jälkeen. Kukin sijainen käy ennen sijaisvuorojen aloittamista tekemässä 2-3 palkallista perehtymisvuoroa. Ensikodille tulee runsaasti kyselyitä henkilöiltä, jotka haluavat ensikodille sijaisvuoroihin. Sijaisia käytetään lomien sekä vakituisen henkilöstön muiden poissaolojen aikana ja vahvistamaan henkilöstön määrää akuuteissa tilanteissa. Akuuteissa tilanteissa vakituiselle henkilöstölle voidaan maksaa erillinen korvaus kahden vuoron tekemisestä peräkkäin

Vakituisen henkilöstön sekä sijaisten ammattioikeuden varmistetaan Valviran suosikki / terhikki rekisteristä ja opiskelijat esittävät tosittien opintosuorituksista.

Uusi työntekijä perehtyy tehtävään kokeneemman työntekijän opastuksella. Vastaava vauvaperhetyöntekijä vastaa perehdytyksestä vauvaperhetyön osalta ja ensikodin johtaja yleisten asioiden perehdytyksestä perehdytysuunnitelman mukaisesti. Palkattavalla vakituisella henkilöstöllä on tehtävään liittyvä vaadittava ammatillinen tutkinto. Vauvaperhetyön erityisyyteen liittyen vauvaperhetyöntekijät käyvät työn ohessa lisäkoulutuksia, joilla vahvistetaan perheiden kanssa tehtävää työtä ja vauvojen kehitykseen liittyvää osaamista. Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksessä on laadittu koulutussuunnitelma, jonka mukaisesti huolehditaan työntekijöiden ammattitaidon kehittämisestä ja ylläpitämisestä.

Ensikodilla on asiakkaita useista eri kulttuureista sekä eri äidinkieltä puhuvia. Kommunikoinnissa hyödynnetään tulkkipalvelua.

Henkilöstöä rekrytoidaan Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksen rekrytointiohjeistuksen mukaisesti. Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksen hallinnon työntekijät toimivat tukena esihenkilölle rekrytointitilanteissa. Uudet työntekijät esittävät rikosrekisteriotteen työsuhteen alkaessa. Opiskelijat esittävät rikosrekisteriotteen oppilaitoksellaan ennen harjoittelujakson alkamista.

Ensikodin vauvaperhetyöntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleeita. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Henkilöstö osallistuu koulutussuunnitelman laadintaan. Työnantaja tukee pitkiä tutkintoon tähtäviä koulutuksia palkallisilla koulutuspäivillä henkilökohtaisen suunnitelman mukaan. Työntekijöillä on mahdollisuus osallistua Ensi- ja turvakotien liiton järjestämiin työkokouksiin ja koulutuksiin. Ensi ja turvakotien liitolla on nettikursseja, joita henkilöstöllä on mahdollisuus suorittaa. Työnantaja järjestää säännöllisesti ensiapukoulutusta.

Lahden ensi ja turvakoti ry:llä on Näin meillä - opas, josta työntekijät saavat ajantasaista tietoa työsuhteeseen ja työnantajaan liittyen. Ensikodilla on Tervetuloa ensikodille – opas, josta löytyy kattavasti tietoa ensikodilla tehtävästä työstä. Uusia työntekijöitä perehdyttää koko työyhteisö ja opiskelijoille nimetään vastuuohjaaja harjoittelujakson alkaessa.

Henkilöstö käy kehityskeskustelut vuosittain oman esihenkilön kanssa. Työhyvinvointisuunnitelmaa koordinoi yhdistyksen työsuojelutoimikunta.

2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

Henkilöstön määrää suhteessa asiakkaiden määrään ja vaativuuteen arvioidaan päivittäin keskustellen ja tarvittaessa palkataan lisähenkilökuntaa. Ensikodilla on yksittäisiä vuoroja ja lyhyitä sijaisuuksia varten sijaisten ryhmä, josta järjestetään lisähenkilökuntaa. Viikonlopun lisäresurssoinnin osalta lopullinen ratkaisu tehdään viimeistään torstaina. Ensikodilla yövytetään vauvoja henkilöstön

hoidossa. Mikäli useat vauvat tarvitsevat yövytystä samaan aikaan, pyydetään yövuoroon lisäresurssi sijaisten ryhmästä. Lisäresurssoinnista ja lisähenkilöstön hankinnasta ratkaisun tekee ensikodin johtaja tai vastaava vauvaperhetyöntekijä.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä sosiaalihuollon toteuttamiseksi siten, että sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja erityisesti mielenterveysongelmiin on ollut haastavaa saada apua ajantasaisesti. Ensikodilla asiakkaina olevat perheet tarvitsevat usein laaja-alaista tukea elämänhallinnan eri alueilla. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakkailta pyydetään ensikotijakson alkaessa lupa yhteistyöhön asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja tuottajien kanssa.

Asiakasperheen omatyöntekijät tekevät tiivistä yhteistyötä asiakasperheen muiden työntekijöiden kanssa. Yhteyttä pidetään puhelimitse sekä osallistumalla yhteisiin tapaamisiin / neuvotteluihin.

2.7 Toimitilat ja välineet

Ensikoti sijaitsee Launeen omakotitaloalueella. Ensikodilla on asuinhuoneet yhdeksälle perheelle. Huoneet ovat kooltaan 7–15 m². Huoneista kolme soveltuu yhdelle vanhemmalle lapsen kanssa ja kuuteen huoneeseen voi majoittua kaksi vanhempaa vauvan kanssa. Yksi huoneista on esteetön. Ensikodilla jokaisella perheellä on oma huone. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteensä omassa huoneessaan. Ensikodin asuinhuoneet ovat sisustettu valmiiksi. Huoneissa on sänky, pinnasänky, vauvojen hoitopöytä, lipasto, vaatekaappi, pöytä ja isommissa huoneissa nojatuoli. Kaikissa asiakashuoneissa on oma WC / suihku. Ensikodin asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen ollessaan poissa ensikodilta. Yhtä huonetta lukuun ottamatta asiakas voi lukita huoneen oven. Yhden asuinhuoneen kautta on hätäpoistumistie ensikodin toisessa kerroksessa.

Ensikodin asiakkaat voivat viettää aikaa ensikodin yhteisissä tiloissa ja näin vahvistaa yhteisöllisyyttä. Ensikodilla on tiloja koskevia sääntöjä, kuten hiljaisuus- ja ruokailuajat, joilla pyritään vaikuttamaan kaikkien asukkaiden yhteiseen viihtyvyyteen. Lasten leikkitila sijaitsee yhteisissä tiloissa samoin kuin yhteisessä käytössä oleva tv. Asiakkailla on käytössä pyykkihuone henkilökohtaisen pyykin pesemistä varten. Pyykkihuoneessa on 2 pyykkikonetta ja 2 kuivuria. Ensikodin sauna sijaitsee ensikodin kellarikerroksessa ja sauna lämpiää kolmena iltana viikossa. Asiakkaat voivat varata itselleen saunavuoron päiväkohtaisesti.

Ensikodilla on siistijä, joka vastaa ensikodin yleisten tilojen siivouksesta sekä ensikodin yhteisestä pyykkihuollosta kuitenkin siten että koko henkilökunta osallistuu siivoukseen ja pyykinhuoltoon. Tarvittaessa henkilökunta ohjeistaa asuinhuoneiden siisteydessä ja auttaa siivouksessa. Asiakkaat huolehtivat omista pyykeistään ja siivoavat omat huoneensa ensikotijakson aikana. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan ja avustetaan pyykinhuollossa sekä siivouksessa. Asiakkaan ensikotijakson päätyttyä loppusiivouksen hoitaa ensikodin henkilökunta. Siistijän loma-aikoina siivouksesta vastaa osittain myös yksityinen palveluntuottaja.

Ensikodilla työskentelee kokki, joka vastaa ruokahuollosta. Kokki valmistelee perjantaina viikonlopun ruuat puolivalmiiksi. Ensikodin vauvaperhetyöntekijät vastaavat aamu- ja iltapalojen esillelaitosta sekä viikonloppuisin ja pyhinä lounaan ja päivällisen valmistamisesta / esillelaitosta. Ruuan

valmistuksessa huomioidaan erityisruokavaliot, ruokarajoitteet sekä vauvojen ja taaperoiden erityistarpeet. Ruoka tarjotaan ensikodin puolesta (aamupala, lounas, välipala, päivällinen sekä iltapala). Asiakkailta on käytössä jääkaappi ja mikro, jossa he voivat säilyttää omia henkilökohtaisia ruokatarvikkeita sekä tarvittaessa lämmittää ruokaa. Ensikodin henkilöstö seuraa yleisellä tasolla asiakkaiden hyvinvointia sekä tarvittaessa ohjaa riittävään ravitsemukseen. Henkilökunta noudattaa hyvän hygienian käytäntöjä ja ohjaa myös asiakkaita niihin.

Ensikodin henkilöstö huolehtii yleisestä hygieniastasosta sekä tarvittaessa ohjaa asiakkaita toimimaan hyvän hygieniakäytännön mukaisesti. Käsidesiä on saatavilla wc-, toimisto- ja keittiötiloissa. Ohjeistuksen mukaisesti ensikodin henkilöstöllä on hygieniapassi. Ensikodin laitoskeittiössä ruuan valmistuksesta / lämmityksestä vastaa henkilökunta.

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. Toimintayksikön johtajan on käytettävä apunaan tartuntatautien torjuntaan perehtyneitä terveydenhuollon ammattihenkilöitä ja sovitettava toimintansa yhteen hyvinvointialueen tai HUS-yhtymän toteuttamien toimien sekä valtakunnallisten hoitoon liittyvien infektioiden torjuntaohjelmien kanssa. Lahden ensikodilta tehdään tarvittaessa yhteistyötä Päijät-Hämeen hyvinvointialueen tartuntatautien hoitajan kanssa.

Lahden ensikodin kiinteistön huollosta on sopimus Kiinteistöhuoltoyhtiö Kotikadun kanssa. Huoltoyhtiön huoltomies käy ensikodilla 2-3 kertaa viikossa. Ensikodilla on käytössä vihko, mihin kirjataan kiireettömät huoltoon vaativat asiat. Kiireellisissä tilanteissa soitetaan huoltomiehelle arkisin klo 8-16 ja muina aikoina kiireellisissä tilanteissa ollaan yhteydessä huoltoyhtiön päivystykseen.

Ensikodin kiinteistölle on tehty laaja kuntotutkimus v 2024 ja kuntotutkimuksen tulosten perusteella on suunniteltu tarvittavia kunnostustoimenpiteitä.

Havaituista epäkohdista asiakkaat informoivat henkilökuntaa ja henkilökunta ensikodin johtajaa. Epäkohdista tehdään tapahtumailmoitus ja epäkohdat pyritään korjaamaan viipymättä.

Ensikodin henkilökunta seuraa ensikodilla käytössä olevien laitteiden ja välineiden turvallisuutta ja riskitilanteisiin puututaan välittömästi. Ensikodilla on käytössä lasten turvaportit portaikoissa. Henkilökunta seuraa lasten käytössä olevien lelujen, kirjojen ym. kuntoa.

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.8.1. Lääkinnälliset laitteet

Ensikodilla on käytössä haavanhoitoon liittyviä sidoksia, laastareita sekä haavan puhdistusnesteitä ja kuumemittari. Lääkinnällisten laitteiden vastuuhenkilö on määritetty:

- Anja Mannila, laitoshuoltaja

2.8.2. Tietojärjestelmät

Lahden ensikodin tietojärjestelmien käyttö sekä tietosuoja- ja tietoturvaperiaatteet on kuvattu yhdistyksen tietosuoja- ja tieturvapolitiikassa sekä tietoturvasuunnitelmassa. Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. Lahden ensikodilla on käytössä seuraava yhdistyksen tietoturvasuunnitelmaan perustuva tietoturvaohjeistus:

1. Tietojärjestelmien käyttöohjeiden hallinnassa, saatavuudessa ja ohjeiden mukaisessa käytössä toimitaan seuraavasti:
 - a. Tietojärjestelmien yleiset ohjeistukset ovat saatavilla tietojärjestelmien sisällä ja toimintayksikkökohtaiset toimintamallit (esim. työmuotoکوhtaiset kirjaamisohjeet) toimintayksikön omilla verkkolevyillä.
 - b. Käyttöohjeiden päivittämistietojen jakaminen on pääkäyttäjien vastuulla ja jakelu toteutetaan ohjelmistojen versiopäivitysten sekä muiden muutosten yhteydessä, kun ohjeistus muuttuu. Tietoa jaetaan koko henkilöstölle sähköpostilla vastuuhenkilön tai toiminnanjohtajan toimesta. Tiedon koskiessa pienempää käyttäjäjoukkoa, voidaan tiedon jakamisessa hyödyntää myös Teams-kanavaa. Pääkäyttäjä arvioi käyttöohjeiden muutoksen laajuutta ja järjestää tarpeen mukaan käyttökoulutusta.
 - c. Uusien työntekijöiden perehdytykseen kuuluu tietojärjestelmien käyttökoulutus perehdyttäjän tai hänen osoittaman henkilön toimesta.
2. Tietoturvasuunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:
 - a. Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Heidi Toivanen, vastaava sosiaalityöntekijä ja tietosuojavastaava
 - i. Tarkistus- ja päivityskäytännöt: Päivittämisen tarve kartoitetaan vuosittain tietosuojaryhmässä ja tietosuojavastaava käynnistää päivittämisprosessin tarvittaessa
 - ii. Tietoturvasuunnitelmaan kirjataan tietosuojan ja -turvan kehittämiskohteet ja -aikataulu
 - b. Päätös suunnitelman hyväksymisestä ja käyttöönotosta: Sami Metsäranta, toiminnanjohtaja
 - c. Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt: Toiminnanjohtaja Sami Metsäranta ja esihenkilöt
 - i. Suunnitelma käsitellään vastuutiimissä, jonka jäsenenä on jokaisen työmuodon lähiesihenkilöt
 - ii. Lähiesihenkilöt vastaavat suunnitelman käyttöönotosta ja omavalvonnasta työmuodoissa ja yksiköissä
3. Ongelmatilanteissa tulee noudattaa seuraavia toimintatapoja:
 - a. Asiakastietojärjestelmään liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa ota yhteyttä arkisin klo 8-16 välisenä aikana Sofian käyttötuen puhelinnumeroon 010 508 2616 ja sähköpostiin tuki@sofiacrm.fi
 - b. Verkko- tai tietoliikenneongelmien sekä tietojärjestelmien ja -laitteiden (puhelin, tietokone, tabletti jne.) käyttöön liittyvissä ongelmissa ota yhteyttä arkisin klo 8-16 välisenä aikana [Service Desk Advania Fokukseen](#) (jatkossa IT-tuki) puhelinnumeroon 010 397 8061 ja sähköpostiin tuki.fokus@advania.com
4. Mikäli yhdistyksen asiakkaiden tai henkilöstön tietosuojaan kohdistuu virhe-, uhka- tai vaaratilanteita (jatkossa tietosuojapoikkeama), tulee niistä ilmoittaa viivytyksettä tietosuojavastaavalle ja toiminnanjohtajalle sekä tehdä kirjallinen tapahtumailmoitus seuraavia toimintatapojen noudattaen:
 - a. Toimenpiteet, jos sosiaalihuollon asiakastietoja tai muita suojattavia tietoja on vuotanut sivullisille:
 - i. Yhteys ilman viivytystä tietosuojavastaavaan, joka käynnistää prosessin haittojen minimoinniksi ja aloittaa selvitysprosessin sekä tarvittaessa tekee ilmoituksen valvontaviranomaiselle
 1. Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksen tietosuojavastaava on Heidi Toivanen puh. 040 3578560, heidi.toivanen@letk.fi

2. Jos yhdistyksellä on tietosuojapoikkeamaan liittyvän rekisterin rekisterinpitäjäyys, arvioi tietosuojavastaava tilanteen ja tekee tarvittaessa ilmoituksen tietosuojavaltuutetulle
 3. Tietosuojavastaava antaa oman suosituksen informoidaanko rekisteröityä työmuodon tai yksikön lähiesihenkilölle, joka tekee suosituksen pohjalta päätöksen informoinnista ja toimii sen mukaisesti
 4. Jos kyseessä on tilanne, jossa yhdistys toimii palveluntuottajana rekisterinpitäjän lukuun, ilmoittaa tietosuojavastaava tapahtuneesta rekisterinpitäjälle ja toimii rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti. Jos sopimuksella ei ole sovittu kuka tekee ilmoituksen tarvittaessa tietosuojavaltuutetulle, eikä rekisterinpitäjältä saa tähän ohjeistusta 72 tunnin aikarajan sisällä, tekee tietosuojavastaava ilmoituksen ja informoi tästä rekisterinpitäjää
 - ii. Tieto toiminnanjohtajalle, joka tiedottaa tilanteesta Ensi- ja turvakotien liitolle ja päättää jatkotoimenpiteistä
5. Toimenpiteet, jos havaintaan virus- tai haittaohjelma tai tietojen kalastelua:
 - a. Yhteys välittömästi IT-tukeen, joka aloittaa toimenpiteet sekä ohjeistaa käyttäjää
 - b. Tieto tietosuojavastaavalle sekä toiminnanjohtajalle, joka päättää vakavammissa tapauksissa jatkotoimenpiteistä sekä mahdollisesta tiedottamisesta
6. Toimenpiteet, jos työntekijän tunnukset ovat vuotaneet ulkopuolisille:
 - a. Yhteys välittömästi IT-tukeen, joka nollaa salasanat sekä ohjeistaa käyttäjää
 - b. Tieto tietosuojavastaavalle sekä toiminnanjohtajalle, joka päättää vakavammissa tapauksissa jatkotoimenpiteistä sekä mahdollisesta tiedottamisesta.
7. Toimenpiteet tilanteissa, joissa epäillään tai havaitaan säädösten vastaista sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelyä:
 - a. Ilmoitus tietosuojavastaavalle, joka selvittää ja arvioi tilanteen
 - b. Tietosuojavastaava ilmoittaa asiasta toiminnanjohtajalle tarvittavia toimenpiteitä varten (mahdollisia toimenpiteet esim. huomautus, varoitus) ja tekee myös tarvittaessa ilmoituksen tietosuojavaltuutetulle
 - i. Tietojen väärinkäyttö tai tahallinen ohjeiden vastainen toiminta voi johtaa muun ohella rikosoikeudellisiin seuraamuksiin. Tarvittaessa säädösten vastaisesta sosiaalihuollon asiakastietojen käsittelystä tekee rikosilmoituksen toiminnanjohtaja
 - c. Jos tietosuojavastaava huomaa valvonnassa virhetilanteita tai epäilyjä rikkomuksista tai epäasianmukaisesta käytöstä, toimintamallina sama kuin edellä.
8. Vikatilanteissa välttämättömät asiakirjat voidaan kirjata tietokoneen tiedostoon, jotka ovat salasanojen takana tai paperille, jotka säilytetään lukollisessa kaapissa. Vikatilanteen jälkeen asiakirjat siirretään oikeaan tietojärjestelmään ja kerätty materiaali hävitetään asian mukaisesti.

2.8.3. Teknologian käyttö

Ensikodilla ei ole käytössä kameravalvontaa. Ensikodin ulko-ovet ovat lukittuina ja ensikodin oven saa avata ulkopuolisille henkilöille ainoastaan henkilökunta. Ensikodilla on käytössä sekä ranteessa että kaulassa pidettävä hälytin. Hälytin tulee pitää mukana yksin työskennellessä. Hälyttimestä lähtee hälytys suoraan hätäkeskukseen, josta menee ilmoitus poliisille.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

Ensikodilla ei ole lääkehoitoa eikä lääkehoitosuunnitelmaa. Asiakkaat vastaavat itse omasta lääkeshoidostaan. Asiakkaat säilyttävät lääkkeensä omassa huoneessaan. Lääkkeiden väärinkäytön ilmetessä henkilöstö arvioi asiakkaan oman ja muiden turvallisuutta sekä mahdollisuutta jatkaa ensikotijaksoa. Näissä tilanteissa tehdään ilmoitus esihenkilölle sekä uhkatilanneilmoitus.

Mikäli asiakas tuo kotoaan tai hankkii ensikotiin kylmäsäilytystä vaativan lääkkeen, esimerkiksi lapselle määrätyn antibioottikuurin, tätä voidaan säilyttää yksikön tiloissa olevassa jääkaapissa.

Ensikodilta informoidaan tulevaa asiakasta siitä, että he ottavat mahdollisuuksien mukaan omansa ja perheenjäsentensä tarvitsemat sekä resepti- että käsi- ja suunlääkkeet mukaan ja ettei ensikodilla ole lääkkeitä saatavilla. Sama tieto pyritään tarvittaessa saattamaan myös ensikotiin ohjaaville tahoille kuten sosiaalityöntekijöille, terveydenhuollon ammattilaisille ja poliisille.

Ensikodilla ei ole lääkeshoidosta vastaavaa henkilöä, koska ensikodilla ei ole lääkkeitä eikä henkilökunta huolehdi asiakkaiden lääkityksestä. Henkilökunta vastaa asiaan liittyvästä asiakasohjauksesta.

2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystta 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 tietosuojat-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojat-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 (tietosuojat-asetus 29 artikla).

Tietosuojat-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.

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

Käytännön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaa ensikodin johtaja Sirpa Lampinen. 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.

Ensikodin asiakkaisiin liittyvien kirjausten rekisterinpitäjänä on asiakkaan kotikunnan hyvinvointialue.

Ensikodilla on käytössä sähköinen Sofia asiakastietojärjestelmä, johon kerätään seuraavat tiedot:

- asiakkaan perus- ja taustatiedot: nimi, sukupuoli, henkilötunnus, syntymäaika, äidinkieli, kotikunta, koulutus, siviilisäät, edunvalvontatiedot, yhteystiedot, turvakielto, puhelinnumero, asiakkaan yhteyshenkilön tiedot, perhesuhteet ja asumisjärjestelyt, ensikotiin ohjannut taho
- asiakkuuteen liittyvät tiedot: asiointikieli, tulkin käyttö, asiakastyöhön liittyvät muistiinpanot ja neuvottelut, yhteistyötahot, asiakkuuskontaktit, terveyttä ja turvallisuutta koskevat lisätiedot, asiakkuuden kesto ja päättymisen peruste
- palvelun toteuttamiseen liittyvät asiakastiedot: asiakkaan tilanne ja tuen tarpeet perusteluineen, asiakkaan tilanteesta tehdyt viranomaisilmoitukset, palvelun tarve ja asiakassuunnitelma sekä sen seuranta ja arviointi, työskentelyn sisältö, kuvaus keinoista ja palveluista
- viranomaisten pyytämät asiakirjat: lausunnot ja yhteenvedot sekä niihin liittyvät pyynnöt

Oikeudet Sofia asiakastietojärjestelmään antaa ensikodin johtaja, vastaava vauvaperhetyöntekijä tai vauvaperhetyöntekijä, jolla on pääkäyttäjän oikeudet Sofia asiakastietojärjestelmään. Lisäksi pääkäyttäjän oikeudet ovat Lahden ensi- ja turvakoti ry:n toiminnanjohtajalla ja hallinnossa toimivalla toimistosihteerillä. Ensikodilta poislähteneiden työntekijöiden oikeudet Sofiaan poistetaan välittömästi. Ensikodin vastaava sosiaalityöntekijä seuraa lokitiedostoja tarvittaessa. Sijaisilla ja opiskelijoilla on väliaikaiset oikeudet, jotka määritellään työ- tai opiskelujakson pituuden mukaan. Ensikodin henkilökunnalla on oikeus avata jo suljettu ensikotijakso esimerkiksi lausuntopyyntöjen yhteydessä, jolloin pyynnöt skannataan asiakkaan dokumenttipankkiin tai kirjataan asiakkaan tietoihin.

Asiakirjoissa käynnistä kirjataan merkintä asiakirjaan ja syy, miksi asiakirja on avattu jakson jälkeen. Asiakasta informoidaan henkilötietojen käsittelystä; ennen alkuhaastattelua asiakas saa luettavakseen informointilomakkeen henkilötietojen käsittelystä. Asiakasasiakirjat ovat salassa pidettävää tietoa.

Salassapitosäädökset käydään läpi aina uuden työntekijän ja opiskelijan kanssa ja niitä käydään ajoittain läpi turvakodin tiimipalaverissa. Työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat vaitiolo-velvollisuuslomakkeen ja asiasta muistutetaan myös työsopimuksessa.

Ensikodin koko henkilöstöllä on vastuu perehdyttää uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat asiakastyön kirjaamiseen. Asiakastyön kirjaamisen ensikotipalvelussa on tehty kirjalliset ohjeet. Ohjeet löytyvät ensikodin teams kanavalta.

Työajassa on pyritty huomioimaan riittävä aika kirjaamiselle ja raportoinnille. Pelisäännöt ajantasaiseen kirjaamiseen on laadittu ja niihin on sitouduttu. Ohjeet asianmukaiseen kirjaamiseen on laadittu ja niitä noudatetaan. Lisäksi henkilökuntaa ohjeistetaan säilyttämään käyttäjätunnukset ja salasana turvallisesti ja informoidaan, ettei omia salasanoja saa antaa toisen käyttöön. Salasanoja tulee vaihtaa riittävän usein.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat ovat osa perehdytystä. Henkilöstöllä on ohje toimintatapoihin.

Tietosuojaan, tietoturvasuuteen ja kirjaamiseen liittyvää täydennyskoulutusta järjestään tarvittaessa. Ensi- ja turvakotien liitto myös järjestää koulutusta koulutuksia. Ensikodin henkilöstö suorittaa koulutuksen tietosuoja- ja tietoturva- asioista verkossa kerran vuodessa. Henkilöstöä

informoidaan uusista tietosuojamääräyksistä ja tietosuojalaista. Tietosuoja- ja tietoturva-asioita käydään läpi ensikodin tiimipalavereissa.

Asiakastietojen käsittelyyn liittyvää toimintaa kehitetään yhteistyössä Ensi- ja turvakotien liiton kanssa. Yhdistyksen tietosuojavastaavan toimii turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä Heidi Toivanen, 040 357 8560, heidi.toivanen@letk.fi. Lahden ensikodille on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste.

3 Laadun- ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön laadunhallinta

Ensikodin toiminta perustuu lastensuojelulakiin. Toimintaa ohjaa myös yhdessä Ensi- ja turvakotien liiton kanssa on laaditut vaativaa vauvatyötä ohjaavat laatukriteerit. Ensikodin toimintaa valvoo aluehallintovirasto sekä ensikotiin asiakkaita ohjaavat hyvinvointialueet.

Laatukriteereissä rakenteiden laadun osiossa arvioidaan johtamista, työntekijöiden osalta koulutusta, resurssin riittävyyttä ja työhyvinvointia, traumatietoisien työotteiden näkymistä työskentelyssä sekä asiakkaiden yhdenvertaisuutta ja monitoimijaista yhteistyötä. Prosessin laadun osiossa arvioidaan työskentelyyn valmistautumista sekä työskentelyä vauvan ja vanhempien kanssa. Tuloksen laadun osiossa arvioidaan tulosta vauvan, vanhemman ja verkoston näkökulmasta sekä tuloksen näkymistä yhdistyksen näkökulmasta.

Ensi- ja turvakotien liitto järjestää ensikotitoiminnan auditointitilaisuuksia noin 3 vuoden välein. Lahden ensikodin auditointi on toteutettu vuonna 2022 ja seuraava auditointi tapahtuu marraskuussa 2025. Auditointitilaisuuksissa ensikodilla tehtävää työtä ovat auditoimassa yhteistyökumppaneita, ensi- ja turvakotien yhdistysten työntekijöitä sekä ensikodilla olleita asiakkaita.

Ensikodin asiakkaat antavat ensikotijakson aikana sekä suullista että kirjallista palautetta. Vanhemmat vastaavat asiakkaan omaa kokemaa arvioivaan Vaikuttavuus-esiin kyselyyn kuukausittain ensikotijakson aikana omasta ja lapsensa näkökulmasta. Ensikotijakson jälkeen vanhemmille lähtee Sofia-asiakastietojärjestelmästä palautekysely. Palautteiden perusteella arvioidaan palvelun laatua ja tehdään tarvittavia muutoksia. Ensikodilla on vuosittain sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelijoita harjoittelujaksoilla. Opiskelijat antavat palautetta harjoittelujakson aikana suullisesti sekä kirjallisen palautteen jakson päättyessä.

Ensikodin arjen sujuvuutta arvioidaan suullisesti päivittäin ja tehdään tarvittavia muutoksia. Myös ensikodin viikkopalaverissa on työntekijöiden mahdollista nostaa esiin havaitsemiaan haasteita / epäkohtia. Ensikodin johtaja käy vuosittain kehityskeskustelun jokaisen työntekijän kanssa.

Palautteiden ja kehityskeskustelujen pohjalta tehdään tarvittavia muutoksia ja kehittämissuunnitelmia.

Ensikodin työntekijöille tehdään vuosittain työhyvinvointikysely, jonka tulokset käydään läpi yhdessä ja tilaisuudessa on mukana työsuojeluvaltuutettu.

Ensikodin johtaja vastaa omavalvontaan perehdyttämisestä sekä omavalvonnan toteuttamisesta. Ensikodin johtajan työhuone sijaitsee ensikodilla ja johtaja on tiiviisti mukana ensikodin arjessa. Ensikodilla toimii vastaava vauvaperhetyöntekijä, joka ohjaa ensikodilla tapahtuu asiakaskohtaista työskentelyä.

3.2 Palveluyksikön riskienhallinta

Asiakasturvallisuutta 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 laitteet ovat vaikeakäyttöisiä). Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskien ja epäkohtien tunnistamisesta ennakolta vastaa ensikodin johtaja. Samoin hän vastaa siitä, että avoimuus epäkohtien esille ottamisesta on olemassa sekä asiakkailla että henkilökunnalla. 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.

Henkilökunnan tehtävä on tuoda esiin esihenkilölle ja muulle työyhteisölle havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Henkilöstön tehtävä on tehdä tapahtumailmoitus seuraavista asioista: läheltä-piti-tilanne, asiakaspoikkeama, tietosuojapoikkeama, uhka- tai väkivaltatilanne, tapaturma ja muu-tapahtuma. Lomake löytyy yhteiseltä asemalta tietokoneelta kaikkien saatavilta. Tehdystä ilmoituksesta lähtee automaattisesti ilmoitus lähiesihenkilölle, joka käsittelee ilmoituksen. Henkilökunta ja esihenkilö keskustelevat asioista yhdessä ja tarvittaessa pyytävät tukea ja apua asioiden järjestämiseksi muualta organisaatiosta, kuten työsuojelusta, työterveydestä tai yhdistyksen johdolta.

3.3 Laadun- ja riskienhallinnan keinot

Asiakkaat tulevat ensikodille aina sosiaalitoimen ohjaamana. Tulotilanteessa varmistetaan, että vanhempi / vanhemmat kykenevät huolehtimaan itsestään ja tuetusti vastaamaan vauvansa / lastensa hoidosta. Jos henkilöstö arvioi, että asiakas vaarantaa oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden, ei henkilö voi tulla tai jäädä ensikotiin asiakkaaksi. Tällöin ollaan yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään sekä tarvittaessa terveydenhuoltoon.

Pääperiaatteena on riskien minimoimiseksi työskennellä työpareina, paitsi yövuoroissa. Yksintyöskentelyssä on ehdottoman tärkeää käyttää kaulaan tai ranteeseen laitettavaa hälytintä, josta saa tarvittaessa tehtyä hälytyksen suoraan hätäkeskukseen, josta hälytys ohjautuu suoraan poliisille.

Ensikodin rakennuksen ulko-ovissa on varmuusketjut, jotka laitetaan illalla kiinni. Ensikodin ovet ovat aina lukittuina ja ovet avaa sisääntulijoille henkilökunta. Yövuoron työntekijä tarkastaa, että ikkunat ovat kiinni ja ulko-ovet lukittu ja turvaketjut kiinni.

Ensikodin johtaja puuttuu välittömästi havaittuihin epäkohtiin ja tekee tarvittavat toimenpiteet turvallisuuden takaamiseksi. Uhkatilanteet käydään kyseisen työntekijän kanssa läpi mahdollisimman pian tapahtuman jälkeen. Uhkatilanteet käydään yhteisesti työryhmän kanssa läpi tiimikokouksissa tai työnohjauksessa.

Uhkatilanteiden sekä epäkohtailmoitusten jälkeen mietitään jatkotoimenpiteet ja muut tarvittavat korjaustoimenpiteet. Korjaustoimenpiteet kirjataan tiimimuistioon. Ratkaisuja tilanteisiin etsitään työyhteisön kesken, mutta tarvittaessa apua ja tukea pyydetään muilta toimijoilta, kuten työsuojelusta tai työterveyshuollosta. Työryhmällä on säännöllinen työnohjaus.

Ensikodin henkilöstö kiinnittää ensikodin arjessa huomiota ensikodin tilojen turvallisuuteen sekä vanhempien että lasten näkökulmasta. Vanhempien kanssa keskustellaan vauvan turvallisesta hoidosta, niin hoivatilanteisiin kuin olosuhteisiin, kuten lelujen sijaintiin, vauvan pitämiseen hoitotasolla, sängyllä tai syöttötuolissa liittyen.

Ensikodin johtaja tiedottaa sovitusta muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä henkilökunnalle säännöllisissä tiimikokouksissa tai muiden sovittujen tiedotusvälineiden kautta. Yhteistyötahoja tiedotetaan yhteistyöverkostoissa ja tarvittaessa palvelukohtaisesti.

Ensikodin työryhmällä on säännöllinen viikkopalaveri, josta kirjataan muistio. Muistio lähetetään sähköpostitse vakituiselle henkilöstölle ja se tallennetaan ensikodin teams kanavalle. Tarvittavat ohjeistukset välitetään tiedoksi sijaisille raporteilla.

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Henkilöstön kanssa käydään ilmoitusvelvollisuus asia läpi kerran vuodessa omavalvontasuunnitelman käsittelyn yhteydessä. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilökunta ilmoittaa havainnoistaan epäkohtia tai niiden uhkia koskien. Mikäli kyseessä on ilmoitus, johon voidaan vaikuttaa korjaavasti oman yksikön toiminnalla, pyritään korjaamaan tilanne. Muissa tilanteissa ollaan havainnosta riippuen yhteydessä Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksen johtoon.

Ensikodin asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Asiakkaita ja heidän kokemuksiaan kuullaan ja havainnoidaan ensikodin arjessa ja tarvittaessa epäkohtiin puututaan. Palautetta ensikotipalvelusta kerätään arjessa, asiakassuunnitelmanneuvotteluissa, kuukausiraportteja kirjattaessa sekä ensikotijakson päätyttyä.

Tapahtumailmoitusten käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi.

Tapahtumailmoitusten käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

3.4 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Ensikodilla arvioidaan osana päivittäistä toimintaa riskitilanteita sekä kiinteistöön että asiakkaiden vointiin liittyen. Huolen noustessa tilanteisiin puututaan ja akuutit tilanteet hoidetaan viipymättä. Riskitilanteet käydään läpi viikkopalavereissa ja arvioidaan jatkotoimenpiteiden tarve. Ensikodilla sattuneista riski- ja vaaratilanteista raportoidaan ensikodin johtajalle.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet tapahtumailmoitukset kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista.

Lahden ensi- ja turvakoti yhdistyksessä tapahtumailmoitus tehdään seuraavista asioista: läheltä-piti-tilanne, asiakaspoikkeama, tietosuojapoikkeama, uhka- tai väkivaltatilanne tai tapaturma. Lomake löytyy tietokoneelta kaikkien saatavilta. Tehdystä ilmoituksesta lähtee automaattisesti ilmoitus lähiesihenkilölle, joka käsittelee ilmoituksen. Ilmoituksilla pyritään kehittämään toimintaa ja estämään riskit.

Ensikodilla toimitaan hygieniaoheen ja infektiorjunnan mukaisesti ja näiden toteutumista seurataan. Ensikodilla on toimivat käytännöt tartuntatautien ajalle. Tarvittaessa ollaan yhteydessä Päijät-Hämeen keskussairaalan infektiohoitajaan ohjeiden saamiseksi

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Alihankinnat ja ostopalvelut:

- Netproce (Sofia-asiakastietojärjestelmä)
- Advania Fokus Oy (Tietoturva)
- Kotikatu (Kiinteistönhuolto)
- L&T Ympäristöpalvelut (jätehuolto)
- Työnohjaaja, Mia Tapiola
- Kespro ja Palvelutukku Kolmio (elintarviketoimitus)
- Lem Kem (siivoustarvikkeet)

Alihankinnat ja ostopalvelut hankitaan tunnetuilta yhteistyökumppaneilta.

3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Ensikodin valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta, johtamisesta, ennakkoinnista sekä häiriötilanteidenhallinnasta ja kriisien johtamisesta vastaavat ensikodin johtaja Sirpa Lampinen ja Lahden ensi- ja turvakoti ry:n toiminnanjohtaja Sami Metsäranta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Ensikodin johtaja seuraa omavalvonnan toteutumista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaisesti ja vahvistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa ensikodin johtaja.

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa perehdytyskansiossa sekä ensikodin ilmoitustaululla.

Omavalvontasuunnitelmaan tehtävät muutokset käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa tiimipalavereissa.

4.2 Julkaiseminen

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja päivitetään vuosittain, sekä tilanteissa, joissa toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Ensikodin johtaja vastaa suunnitelman päivittämisestä.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävissä ensikodin ilmoitustaululla sekä ensikodin toimistossa, liitteenä perehdytyskansiossa sekä yhdistyksen verkkosivuilla.

Yhdistyksellä on käytössä tapahtumailmoitus, joka käsitellään edellä mainitulla tavalla.

Tapahtumailmoituksista kootaan raportti, jonka perusteella tehdään tarvittavat muutokset. Raportit esitetään yhdistyksen johtokunnalle kolme kertaa vuodessa.