

Lahden ensi- ja turvakoti ry

Omavalvontasuunnitelma

Lahden turvakoti



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.....	4
2.1	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	4
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	9
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	17
3.3	Laadun- ja riskienhallinnan keinot.....	17
3.4	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	19
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	19
3.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	19
4	Omavalvontasuunnitelman 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 turvakoti
Palveluyksikön osoite ja yhteystiedot	Launeenkatu 8a, 15100 Lahti, 03 875 090 / 044 335 6906
Palveluyksikön toiminnasta vastaava (nimi, ammattinimike ja yhteystiedot)	Heidi Toivanen, vastaava sosiaalityöntekijä, heidi.toivanen@letk.fi, 0403578560
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan koulutus ja johtamiskokemus vuosina	Yhteiskuntatieteiden maisteri, sosionomi AMK, ammatillinen opettaja, lyhytterapeutti, lähiesimiesammatti tutkinto, 1 vuosi
Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Turvakoti, sosiaalipalvelu
Asiakasryhmät ja -paikkojen määrä	Lähisuhdeväkivaltaa kokeneet tai sen uhkaa kokevat henkilöt, 7 perhepaikkaa
Toimilupatiedot	Luvan myöntämisaikajankohta 26.8.1997 Viimeisimmän muutosluban myöntämisaikajankohta 16.4.2014

1.1 Palveluyksikön palveluiden perustiedot

Turvakoti on tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeville tai sen uhan alla eläville naisille, miehille sekä heidän lapsilleen. Turvakoti tarjoaa 24/7 läsnäolona välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta.

THL vastaa turvakotipalvelujen järjestämisestä, palveluverkoston koordinoinnista ja kehittämisestä. Tavoitteina ovat valtakunnallisesti laadukkaat ja kokonaisvaltaiset turvakotipalvelut. Turvakotitoiminnan yleinen johto ja ohjaus kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle.

Turvakotitoimintaa valvovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto sekä aluehallintovirastot toimialueellaan. Lahdessa turvakotipalvelun tuottaa Lahden ensi- ja turvakoti ry. Turvakotipalveluista säädetään laissa valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014).

1.2 Palveluyksikön toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Turvakodin toiminta perustuu:

- turvakotilakiin (1354/2014 ja 381/2018),
- asetukseen turvakotipalveluiden tuottamiselle asetettavista edellytyksistä (598/2015 ja 1103/2018) ja
- sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014/1301) sekä
- Istanbulin sopimukseen (53/2015).

Turvakoti on tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeville tai sen uhan alla eläville naisille, miehille sekä heidän lapsilleen. Turvakoti tarjoaa välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta.

Lahden turvakoti sijaitsee Launeella, Lahden keskustan tuntumassa hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden lähellä. Lahden turvakodissa on seitsemän perhepaikkaa. Turvakotipalvelu on asiakkaalle maksutonta eikä turvakotiin tarvita maksusitoumusta. Turvakotiin voi hakeutua oma-aloitteisesti, viranomaisen tai jonkin muun tahon ohjaamana. Tarvittaessa turvakotiin voi tulla myös nimettömänä. Turvakodilta on mahdollista saada henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta lähisuhdeväkivaltatilanteessa ympärivuorokauden (24 h). Tavoitteena on väkivaltakierteen katkaisu, fyysisen sekä psyykkisen lähisuhdeväkivallan ehkäisy sekä asiakkaan psykososiaalisen hyvinvoinnin lisääminen ja asiakkaan ohjaaminen tarvittavien palveluiden piiriin turvakotijakson aikana ja sen jälkeen.

Turvakodissa asiakkaina ovat niin lapset kuin aikuiset. Asiakkaille nimetään omaohjaajat. Kaikista asiakkaista kirjataan päivittäin Sofia-tietojärjestelmään. Asiakkaiden kanssa on säännöllistä työskentelyä asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan. Asiakkaan saapuessa turvakotiin selvitetään asiakkaan palveluiden tarvetta. Turvakotijakson aikana asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma sekä täytetään MARAK-riskinarviointilomake. Ennen turvakotijakson päättymistä asiakkaille laaditaan turvasuunnitelma. Lisäksi huolehditaan asiakkaan jatko-ohjauksesta tarvittavien palveluiden piiriin. Turvakotijakson aikana tehdään tiivistä yhteistyötä eri viranomaisten kanssa asiakkaan asioiden edistämiseksi. Turvakotijakson kesto arvioidaan aina yksilöllisesti.

Merkittävänä arvoina turvakodissa ovat turvallisuus, asiakkaan osallisuus, luotettavuus sekä kunnioitus. Turvakotipalvelu tuotetaan kansallisen laatusuosituksen mukaisesti.

2 Asiakasturvallisuus

Lahden ensikodin omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan turvakotipalvelujen laadukkuus, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja palvelua koskevien säädösten sekä sopimusten toteutuminen.

Turvakodin omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Lahden turvakodin henkilöstöllä on myös velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata sekä arvioida aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

2.1 Asiakkaan asema ja oikeudet

Turvakotiin voi hakeutua perhe- tai lähisuhdeväkivaltaa kokenut aikuinen yhdessä lastensa kanssa. Asiakas voi hakeutua turvakotiin oma-aloitteisesti, viranomaisen tai jonkin muun tahon ohjaamana. Turvakodissa on seitsemän perhepaikkaa. Turvakodin ollessa täynnä autamme asiakasta siirtymään vapaana olevaan turvakotiin. Mikäli turvakoti ei ole asiakkaalle oikeapaikka ohjaamme asiakkaan oikeidenpalveluiden piiriin ja teemme tarvittaessa yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Asiakkaan turvakoti jakson tarpeen ja asiakkaan turvakoti kuntoisuuden arvioi vuorossa oleva perhe- ja kriisityöntekijä. Hänellä on mahdollisuus konsultoida vastaavaa sosiaalityöntekijä epäselvissä tilanteissa.

Palvelusuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Ensisijaisesti perhe- ja kriisityöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa turvakotipalvelusuunnitelman. Tarvittaessa tähän osallistuu turvakodin sosiaalityöntekijä tai vastaava ohjaaja. Turvakotipalvelusuunnitelmaan kuuluu asiakkaan sekä työntekijän arviot asiakkaan palvelutarpeesta sekä tukitoimista. Turvakotipalvelusuunnitelmaa päivitetään turvakotijakson aikana tarvittaessa ja suunnitellusti. Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja muuta tilannetta seurataan ja arvioidaan turvakodin arjessa sekä säännöllisesti turvakotipalvelusuunnitelmassa. Voi olla, että turvakotijakso on niin, lyhyt ettei turvakotipalvelusuunnitelmaa keretä asiakkaan kanssa tehdä. Turvakodin ensisijainen tavoite on tarjota turvaa ja keskusteluapua väkivaltatilanteen läpikäymiseksi. Tavoitteena on turvallisuuden lisääminen asiakkaan elämään turvakotijakson aikana ja sen jälkeen.

Jokaisella turvakoti asiakkaalla on nimettynä omaohjaaja. Asiakkailta on oikeus arjen apuun ja tukeen. Turvakotijaksoa toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä sovitun turvakotisuunnitelman mukaisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Lapsille järjestetään tarvittaessa koulunkäyntimahdollisuus, jos lapsi on turvakodilla toiselta paikkakunnalta. Tarvittaessa tuetaan huoltajaa turvallisuussyistä kyyditysten hankkimisessa kouluun.

Turvakodissa työskentelevä henkilöstö on vastuullinen huolehtimaan, että tieto turvakotipalvelusuunnitelmasta välittyy päivittäisten raporttien kautta sekä lukemaan itse asiakkaan asiakirjoihin kirjatun turvakotipalvelusuunnitelman sekä toteuttamaan omassa työssään suunnitelman toimeenpanoa. Omaohjaajien vastuulla on viimekädessä varmistaa, että palvelusuunnitelma on laadittu, sen toteutumista ja tarpeen mukaan päivittämistä seurataan ja asiakkaan asia etenee suunnitelman mukaisesti. Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä valvoo asioiden toteutumista mm. osallistumalla raporteille ja lukemalla päivittäiskirjaamista.

Työryhmällä on päivittäiset vuorojen vaihtoihin liittyvät raportit, jossa otetaan käsittelyyn akuutit asiakastyön ja päivittäisen toiminnan ongelmat. Tiimipalaverit ovat joka toinen viikko (paitsi kesäaikaan), jossa käydään yhteisiä asioita läpi ja johon jokainen saa tuoda asioita keskusteltavaksi. Työnohjaus päivien yhteydessä pidetään kehittämisspäivän puolikkaita, joissa käsitellään ja kehitetään asiakastyötä ja -prosesseja tarkemmin.

Turvakotiin tullaan kriisitilanteissa. Asiakkaalla on mahdollisuus tiedustella palvelusta puhelimitse ennen saapumista. Asiakas voi joissakin tilanteissa tulla turvakotiin tutustumaan esimerkiksi jonkin yhteistyökumppanin kanssa.

Eri-ikäisten asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan kanssa kartoitetaan hänen läheisverkostoaan. Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä heidän omaistensa osallistamisessa turvakotityössä kunnioitetaan. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisiään mukaan turvakotipalvelusuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Lähisuhdeväkivallan tekijä ei voi kuitenkaan osallistua turvakodissa asuvan asiakkaan turvakotisuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen turvakodin tiloissa.

Palaute turvakotipalvelusta kerätään sähköisellä lomakkeella THL:n internetsivujen kautta tai paperisella lomakkeella. Asiakkaan lähtiessä turvakodista pyydetään häntä täyttämään sähköinen palautelomake. Lapsille ja aikuisille on omat lomakkeensa. Turvakoti saa asiakaspalautekyselystä laaditun yhteenvedon ja tiedot. Yhteenvedo käsitellään henkilöstön kesken tiimikokouksissa. Muistioon kirjataan mahdolliset kehittämiskohteet ja toimenpiteet palvelun parantamiseksi.

Turvakodin arjessa ja turvakotipalvelusuunnitelmassa keskustellaan myös asiakkaiden kanssa heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään turvakotipalvelusta. Suora asiakaspalaute voidaan käsitellä henkilöstön kesken erikseen sovitusti tai säännöllisissä tiimikokouksissa. Asiakkaan antama suora palaute kirjataan asiakkaan tietoihin Sofia asiakastietojärjestelmään tai tuodaan esihenkilölle tiedoksi, jotta asia voidaan yhdessä käsitellä.

Turvakoti toimintaa kehitetään ja arvioidaan asiakaspalautteiden pohjalta. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan ja tehdään suunnitelma niiden korjaamiseksi.

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

Turvakotipalveluun ovat oikeutettuja kaikki asiakkaat riippumatta uskonnosta, kansallisuudesta, kulttuurista tai muusta vakaumuksesta. Turvakodin asiakkailla on mahdollisuus turvakodissa elää omaa arkeaan, suojata omaa yksityisyyttään, kuitenkin huomioiden yhteisöllisen asumisen ja toisen asiakkaiden yksityisyyden kunnioittamisen.

Mikäli henkilöstö arvioi, ettei asiakas ole enää turvakotipalvelun tarpeessa, päätetään turvakotijakso suunnitelmallisesti, vaikka asiakas olisi päätöksestä eri mieltä. Turvakotijakso päätetään myös, jos asiakas ei voi enää olla turvakodissa esimerkiksi päihteidenkäyttönsä tai muille asiakkaille aiheuttamansa turvallisuusriskin takia. Tällöin asiakkuus päätetään yhteistyössä suunnitelmallisesti ja pyritään järjestämään asiakkaalle muu hänen tarvitsemansa palvelu.

Turvakotiin tulo on vapaaehtoista, ja päätöksen turvakotiin ottamisesta tekee vuorossa oleva perhe- ja kriisityöntekijä. Työntekijällä on mahdollisuus konsultoida vastaava sosiaalityöntekijää. Asiakas sitoutuu talon sääntöihin sekä sosiaalitoimen määrittämiin ehtoihin (esim. voiko huoltaja lapsen/lasten kanssa lähteä turvakodista ulos turvallisuussyistä). Asiakkaan yksityisyyttä kunnioitetaan ja suojellaan vaitiolovelvollisuutta noudattaen. Asiakkaalla on oikeus vaikuttaa turvakodissa palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Alaikäisten lasten kohdalla huoltajaa tuetaan ja autetaan pitämään lapsen puolia ja huolehtimaan, että lapsen ääni tulee kuulluksi.

Jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti työntekijä ohjeistaa asiakasta olemaan yhteydessä turvakodin vastaavaan sosiaalityöntekijään kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostilla. Työntekijöiden velvollisuus on ilmoittaa näkemästään epäasiallisesta kohtelusta esihenkilölle sekä

tehdä tapahtumailmoitus. Asiaan liittyy ilmoitus velvollisuus valvontalain 29§ mukaan. Asia käsitellään turvakodin vastaavan sosiaalityöntekijän, henkilökunnan ja yhdistyksen toiminnanjohtajan kanssa.

Asiakas voi myös ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, jonka tehtävänä on neuvoa, mitä asiakas voi tehdä tilanteessa, jossa hän kokee saaneensa sosiaalihuollon palveluissa huonoa kohtelua, palveluissa on ollut epäkohtia tai niiden laatu on ollut huono. Tiedottamisen ja neuvonnan lisäksi sosiaalivastaava auttaa asiakasta tarvittaessa muistutuksen laatimisessa. Sosiaaliasiavastaavan puhelinnumero on 03 819 2504 ja palveluajat ovat maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15. Sosiaaliasiavastaavat tavoittaa myös osoitteesta asiavastaavat@pajjatha.fi. Lisätietoja sosiaalivastaavista löytyy osoitteesta [Sosiaali- ja potilasasiavastaava - Päijät-Sote \(pajjat-sote.fi\)](https://www.pajjat-sote.fi/Sosiaali-ja-potilasasiavastaava).

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. Turvakotipalvelussa ei tehdä itsemääräämisoikeutta rajoittavia päätöksiä. Mikäli turvakodin henkilöstö arvioi, että lähisuhdeväkivaltaa kokenut asiakas vaarantaa turvakodissa oman tai muiden henkilöiden turvallisuutta, tai että hän ei pysty huolehtimaan omista tai mukanaan olevien alaikäisten lasten perustarpeista, ei henkilö voi tulla tai jäädä turvakotiin asiakkaaksi.

Turvakodissa ei voi rajoittaa asiakasta, mutta turvakodissa käydään keskusteluja asiakkaan turvallisuudesta liikkua turvakodin ulkopuolella. Yhteistyötä voidaan tarvittaessa tehdä poliisin ja sosiaalitoimen kanssa. Viranomainen voi ainoastaan asettaa rajoitteita.

Turvakotijakson alussa asiakkaalta pyydetään kirjallinen lupa olla yhteydessä asiakkaan asioissa toimiviin viranomaisiin, omaisiin, muihin palveluntarjoajiin. Perheelliselle asiakkaalle kerrotaan henkilökunnan velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus ja tarvittaessa ilmoitus poliisille. Asiakkaalle kerrotaan turvakotiin saapuessa suullisesti turvakodin kirjaamiskäytännöistä sekä kanta palvelusta. Turvakotipalvelu on asiakkaalle maksuton. Asiakas vastaa itse henkilökohtaisista tavaroistaan. Tarvittaessa on mahdollisuus tuoda rahaa tai muuta arvokasta tavaraa säilöön henkilökunnan tilan lukolliseen kaappiin.

Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä työryhmän kanssa arvioi ja päättää yhteistyössä asiakkaan kanssa turvakotijakson pituuden. Asiakasta autetaan asunnon hankkimisessa ja avustetaan muiden käytännön asioiden järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään hyvinvointialueiden sosiaalipalveluiden sekä muiden tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Asiakassuhde voidaan päättää asiakkaan rikkossa turvakodin sääntöjä tai muutoin käyttäytyessä sopimattomalla tavalla, kuten aggressiivisesti henkilökuntaa tai toista asiakasta kohtaan tai käyttämällä päihteitä turvakotijakson aikana. Turvakoti on päihteetön yksikkö.

2.2 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Toimintayksikön pitää tiedottaa asiakkaille oikeudesta tehdä muistutus ja järjestää muistutuksen tekeminen mahdollisimman vaivattomaksi. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Lahden turvakotia koskevien muistutusten vastaanottajat, virka-asemat ja yhteystiedot:

Heidi Toivanen, vastaava sosiaalityöntekijä
heidi.toivanen(at)letk.fi
040 357 8560

Sami Metsäranta, toiminnanjohtaja
sami.metsaranta(at)letk.fi
044 335 6903

Kirjallinen muistutus osoitetaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle Heidi Toivaselle tai toiminnanjohtaja Sami Metsärannalle. Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään Lahden ensi- ja turvakodin omavalvontaohjelman ohjeiden mukaisesti. Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset otetaan käsittelyyn myös omassa työyhteisössä ja pohditaan sekä sovitaan korjaavat toimenpiteet asioiden kuntoon saattamiseksi. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 2 viikkoa ja maksimi aika kuukausi.

2.3 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Palaute turvakotipalvelusta kerätään sähköisellä lomakkeella THL:n internetsivujen kautta tai paperisella lomakkeella. Asiakkaan lähtiessä turvakodista pyydetään häntä täyttämään sähköinen palautelomake. Lapsille ja aikuisille on omat lomakkeensa. Turvakoti saa asiakaspalautekyselystä laaditun yhteenvedon ja tiedot puolen vuoden välein. Yhteenvedo käsitellään henkilöstön kesken tiimikokouksissa. Henkilöstön on mahdollisuus antaa palautetta turvakodin palvelusta päivittäin esihenkilölle. Henkilöstön kanssa käydään kehityskeskustelut kerran vuodessa, jossa kerätään palautetta sekä yksi-kaksi kertaa vuodessa hyvinvointi kävelyiden yhteydessä.

Turvakodin arjessa ja turvakotipalvelusuunnitelmassa keskustellaan myös asiakkaiden kanssa heidän kokemuksistaan ja näkemyksistään turvakotipalvelusta. Suora asiakaspalaute voidaan käsitellä henkilöstön kesken erikseen sovitusti tai säännöllisissä tiimikokouksissa.

Toimintaa kehitetään ja arvioidaan asiakaspalautteiden sekä työntekijöiden palautteiden pohjalta. Tarvittaessa epäkohtiin puututaan ja tehdään suunnitelma niiden korjaamiseksi. Pyrkimyksenä on muuttaa toimintaa palautteiden pohjalta viipymättä.

2.4 Henkilöstö

Turvakodissa työskentelee:

- vastaava sosiaalityöntekijä (YTM, sosiaalityö) sekä
- seitsemän perhe- ja kriisityöntekijää (sosiaali- ja terveysalan amk) sekä
- emäntä (suurtaloukokki).

Turvakodille haetun luvan perusteella turvakodissa tulee olla vähintään yksi terveydenhuollon ammattihenkilö sekä sosiaalityöntekijä. Perhe- ja kriisityöntekijöistä 5 tekee pääsääntöisesti kaksi vuorotyötä ja 2 perhe- ja kriisityöntekijää tekee yövuoroja. Emäntä ja vastaava sosiaalityöntekijä työskentelee päiväaikaan. Henkilöstöresurssi on mitoitettu asiakaspaikkojen määrään turvakodissa. THL on myöntänyt turvakodille seitsemän perhe- ja kriisityöntekijän, emännän sekä vastaavan sosiaalityöntekijän rahoituksen. Turvakodissa vastaava ohjaaja huolentii työvuorosuunnittelusta, mutta olemme menossa kohti yhteisöllistä työvuorosuunnittelua. Turvakodissa käy ostopalveluna siistijä kaksi kertaa viikossa.

Sijaisia on mahdollista käyttää henkilöstön sairastuessa, perhevapaiden yhteydessä sekä vuosiloma-aikoina. Ensisijaisesti äkillisissä poissaoloissa selvitetään sijaisten saatavuus. Tarvittaessa vakitukselle

henkilöstölle voidaan korvata hälytysraha, mikäli sijaisia ei saada ja henkilöstö joustaa omien työvuorojen muutoksissa.

Henkilöstön riittävyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan ja hankitaan tarvittavaa täydennys- ja turvallisuuskoulutusta.

Turvakodin perhe- ja kriisityöntekijöillä on hyvä kielitaito. Turvakotipalvelussa varmistetaan asiakkaan oikeus asioida omalla kielellään tulkkipalvelun käytön mahdollisuudella. Turvakodilla on käytössä youpret tulkkauspalvelu.

Henkilöstöä rekrytoidaan Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksen rekrytointiohjeistuksen mukaisesti. Lahden ensi- ja turvakotiyhdistyksen hallinnon työntekijät toimivat tukena esihenkilölle rekrytointitilanteissa. Rekrytoinnissa noudatetaan THL:n laatusuosituksen mukaisia pätevyysvaatimuksia. Toimien haku on julkista, ilmoitukset esim. TE-palveluiden sivustolla. Työ- ja koulutodistukset alkuperäisinä tarkistetaan ja rikosrekisteriotteet katsotaan. Sijaiset haastatellaan henkilökohtaisesti toimintayksikössä. Valitut sijaiset kutsutaan yhden päivän perehdytystyövuoroon. Vastaava sosiaalityöntekijä tarkistaa pätevyudet Valviran rekisteristä. Sijaisina saattaa toimia alan opiskelijoita, jotka suorittavat sosiaali- ja terveystieteiden amk tutkintoa.

Rekrytointi tilanteessa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä työhakemuksen, työhaastattelun, mahdollisten suositusten sekä koeaikakäytännön avulla.

Toimintayksikön perhe- ja kriisityöntekijät perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojan 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.

Lahden turvakodilla on laadittu perehdytyskansio sekä aikuisten ja lasten kanssa tehtävän työn laatusuosituksia, jotka annetaan uusille työntekijöille luottavaksi. Näistä löytyy kattavasti tietoa turvakodissa tehtävästä työstä. Uusia työntekijöitä perehdyttää koko työyhteisö ja harjoittelijoita perehdytetään siten, että heille määritetään vastuuohjaaja työharjoittelun alkaessa. Uusille työntekijöille annetaan perehdytyslista, johon merkitä perehdytyt asiat. Perehdyttäjä ja perehdytettävä allekirjoittavat perehdytyslistan lopuksi, vakituisten työntekijöiden kohdalla tämän allekirjoittaa myös vastaava sosiaalityöntekijä. THL tarjoaa myös erillistä perehdytyskoulutusta uusille työntekijöille. Lahden ensi- ja turvakoti ry toimintatavoista on luettavissa yhteiseltä asemalta. Henkilöstön perehdytys nähdään kuukausia jatkuvana prosessina.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa ja vuosittain. Työryhmällä on moniammatillinen osaaminen ja erityisosaaminen perheväkivalta- ja kriisityöhön. THL kouluttaa henkilöstöä säännöllisesti liittyen kriisi- ja väkivaltatyöhön. Lahden ensi- ja turvakotiyhdistys sekä Ensi- ja turvakotien liitto huolehtii myös kouluttamisesta. Henkilöstöllä on mahdollisuus osallistua omaehtoiseen kouluttautumiseen, jota työnantaja tukee 8 opiskelupäivällä vuodessa sekä huomioidaan työvuorosuunnittelussa. Henkilöstöllä on mahdollisuus vaikuttaa täydennyskoulutussuunnitelmaan. THL:ään voi esittää ehdotuksia tarpeen mukaisista koulutuksista. Yhdistys järjestää säännöllisin väliajoin koulutusta paloturvallisuudesta ja turvallisuudesta.

Työntekijät käyvät vuosittaiset kehityskeskustelut oman lähiesihenkilön kanssa. Työhyvinvointisuunnitelmaa koordinoi yhdistyksen työsuojelutoimikunta. Henkilöstöllä on säännöllinen työnohjaus.

Työterveydestä vastaa Työterveys Pihlajalinna Lahti. Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä seuraa sairauspoissaoloja ja tekee tarpeen mukaan puheeksi ottoja ja osallistuu tarvittaessa työterveyshuollon neuvotteluihin.

Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä viime kädessä vastaa henkilöstön riittävästä osaamisesta ja perehdyttämisestä työtehtäviin yhdessä muun vakituisten henkilöstön kanssa. Mikäli epäkohtia huomataan, niihin puututaan välittömästi asian vaatimalla tavalla kuten keskustelemalla, lisäkoulutuksella tai tarpeen vaatiessa irtisanomisella.

2.5 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

THL vastaa annettavista määrärahoista turvakotitoiminnan toteuttamiseen. Henkilöstöresurssi on mitoitettu asiakaspaikkojen määrään turvakodissa. Turvakodissa vastaava ohjaaja huolehtii työvuorosuunnittelusta yhdessä vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Turvakodissa on oltava vähintään yksi ohjaustyötä tekevä henkilö paikalla. Tarvittaessa käytetään sijaisia.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Myös lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palveluntarjoajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Asiakas voi hakeutua turvakotiin oma-aloitteisesti, läheisen aloitteesta tai viranomaisen ohjaamana. Turvakotiin voi tarvittaessa tulla nimettömänä. Turvakodista tehdään aina lastensuojeluilmoitus. Aikuisasiakkaista tehdään ilmoitus sosiaalihuollon tarpeesta tarvittaessa. Aikuisasiakkaiden kohdalla asiakkaita tuetaan itsenäiseen asioiden hoitoon, asiakasta voidaan hänen luvallaan tukea ja auttaa tarvittaessa yhteistyössä muiden palveluntuottajien kanssa tehtävässä yhteistyössä. Turvakodilla voidaan järjestää verkostopalavereja. Turvakoti ei luovuta asiakastietoja muutoin kuin laissa määritellyn edellytyksin.

Turvakodilla tehdään tiivistä yhteistyötä yhdistyksen muiden palveluiden kanssa kuten eroauttamisen ja erityisesti avoväkivaltatyön kanssa. Asiakkaat ohjataan systemaattisesti avoväkivaltatyön palveluihin turvakotijakson jälkeen. Eroauttamisen palvelu sekä avoväkivaltatyön palvelu vierailee säännöllisesti turvakodilla, jotta asiakkaan on helppo siirtyä tuen piiriin turvakotijakson jälkeen.

2.7 Toimitilat ja välineet

Turvakoti sijaitsee Launeenkatu 8:n toisessa kerroksessa. Turvakodissa on asuinhuoneet seitsemälle perheelle, joista yksi huone on soveltuva vain yhdelle hengelle ja yksi huone esteetön. Muut huoneet soveltuvat perhekäyttöön. Asuinhuoneet ovat eri kokoisia 10-18 m². Turvakodissa jokaisella asiakkaalla tai perheellä on oma huone. Asiakkaalla on oikeus yksityisyyteensä omassa huoneessaan. Turvakodin asuinhuoneet ovat sisustettu siten, että kaikki tarvittava löytyy kuten sänky/sänkyjä, lasten sänky, pinnasänky, vauvoille hoitopöytä, tuoli, pöytä ja hylly. Jokaisella asiakkaalla on omassa huoneessaan

wc- ja suihkutilat. Turvakodin asiakas saa tuoda huoneeseensa omia tavaroitaan niin halutessaan. Turvakodin asiakkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen hänen ollessaan poissa turvakodilta.

Turvakodin asiakkaat saavat viettää aikaa turvakodin yleisissä tiloissa ja näin vahvistaa yhteisöllisyyttä. Turvakodissa on tiloja koskevia sääntöjä, kuten hiljaisuus- ja ruokailuajat, joilla pyritään vaikuttamaan kaikkien asukkaiden yhteiseen viihtyvyyteen. Lasten leikkutila sijaitsee yhteisissä tiloissa samoin kuin tv. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää tietokonetta asioiden hoitamiseen. Asiakkailla on käytössä erillinen pyykinurkkaus, jossa he voivat omatoimisesti pestä pyykkejään. Saunaa turvakodilla ei ole.

Siivous-, jäte- ja pyykkihuollosta vastaa koko turvakodin henkilöstö. Asiakkaat huolehtivat omista pyykeistään ja siivoavat omat huoneensa turvakodilla ollessaan. Asiakkaan turvakotijakson päätyttyä loppusiivouksen hoitaa turvakodin henkilökunta. Yhteisten tilojen siivouksesta vastaa osittain myös yksityinen palveluntuottaja.

Turvakodissa työskentelee emäntä, joka huolehtii ruokahuollosta arkisin. Viikonloppuisin ruokahuollosta vastaavat perhe- ja kriisityöntekijät. Ruuan valmistuksessa huomioidaan erityisruokavaliot sekä ruokarajoitteet. Ruoka tarjotaan turvakodin puolesta (aamupala, lounas, välipala, päivällinen sekä iltapala). Asiakkailla on käytössä asiakas jääkaappi ja mikro, jossa voivat säilyttää omia henkilökohtaisia ruokatarvikkeita sekä tarvittaessa lämmittää ruokaa. Turvakodin henkilöstö seuraa yleisellä tasolla asiakkaiden hyvinvointia sekä tarvittaessa ohjaa riittävään ravitsemukseen. Henkilökunta noudattaa hyvän hygienian käytäntöjä ja ohjaa myös asiakkaita niihin.

Turvakodin henkilöstö huolehtii yleisestä hygieniatasosta sekä tarvittaessa ohjaa asiakkaita toimimaan hyvän hygieniakäytännön mukaisesti. Käsidesi on saatavilla wc, toimisto, ja keittiötiloissa. Turvakodin asiakkaat vastaavat huoneidensa siisteydestä turvakodissa asuessaan. Tarvittaessa henkilökunta ohjeistaa asuinhuoneiden siisteydessä ja auttaa siivouksessa. Asiakkaan poistuttua turvakodista asiakas siivoaa huoneen ja turvakodin henkilöstö suorittaa loppusiivouksen asuinhuoneessa. Turvakodissa käy siistijät kahdesti viikossa. Myös henkilöstö huolehtii tarvittaessa yleisten tilojen siisteydestä. Turvakodin asiakkaat huolehtivat itse pyykkihuollosta. Tarvittaessa pyykkihuollossa ohjataan ja avustetaan. Perhe- ja kriisityöntekijät huolehtivat vuodevaatteiden ja pyyhkeiden pyykkihuollosta. Turvakodin työntekijöillä on hygieniapassi. Puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvät ohjeet ovat perehdytyskansiossa. Perehdytystä tehdään myös turvakodin arjessa.

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. Lahden turvakodilla noudatetaan THL:n infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita: [Infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeita - THL](#).

Lisätietoa vakavien hoitoon liittyvien infektioiden seurannasta ja ilmoituskäytännöistä löytyy THL:n sivulta osoitteesta: [Muiden epidemioiden ja vakavien hoitoon liittyvien infektioiden ilmoittaminen \(HARVI\) - THL](#).

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

2.8.1 Lääkinnälliset laitteet

Lahden Turvakodilla ei ole käytössä lääkinällisiä laitteita. Terveystenhuollon asioista kuten ensiapupakkauksesta vastaa perhe- ja kriisityöntekijä Kati Kananen.

2.8.2 Tietojärjestelmät

Lahden turvakodin 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 turvakodilla 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. työmuotokohtaiset 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 ovat 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 vakavammista tapauksissa jatkotoimenpiteistä sekä mahdollisesta tiedottamisesta
- 6. Toimenpiteet, jos työntekijän tunnuksat ovat vuotaneet ulkopuolisille:
 - a. Yhteys välittömästi IT-tukeen, joka nollaa salasanaa sekä ohjeistaa käyttäjää
 - b. Tieto tietosuojavastaavalle sekä toiminnanjohtajalle, joka päättää vakavammista 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 salasanoiden takana tai paperille, jotka säilytetään lukollisessa kaapissa. Vikatilanteen jälkeen asiakirjat siirretään oikeaan tietojärjestelmään ja kerätty materiaali hävitetään asian mukaisesti.

2.8.3 Teknologian käyttö

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan kameravalvonnalla turvakodin rakennuksen ulko-ovilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla.

Henkilökunnan tulee käyttää kaulaan laitettavaa hälytintä, josta saa tarvittaessa tehtyä hälytyksen suoraan hätäkeskukseen, josta se ohjautuu poliisille. Henkilökunnalla on käytössä ovipuhelin. Varsinkin yksin työskennellessä henkilöstö on ohjattu ottamaan yhteys ulko-ovelle kansliassa sijaitsevalla ovipuhelimella, jossa on sekä kuva- että ääniyhteys.

Turvakodin pientä ulkoilupihaa takapihalla ja portaita yläkertaan valvotaan tallentavalla kameravalvonnalla, jota seurataan kansliassa sijaitsevan kuvayhteyden kautta.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

Mikäli asiakas tuo kotoaan tai hankkii turvakotiin kylmäsäilytystä vaativan lääkkeen, esimerkiksi lapselle määrätyn antibioottikuurin, tätä voidaan säilyttää yksikön tiloissa olevassa jääkaapissa lukitussa rasiassa. Avain on asiakkaan säilössä turvakotijakson ajan.

Turvakodista informoidaan tulevaa asiakasta siitä, että he ottavat mahdollisuuksien mukaan omansa ja perheenjäsentensä tarvitsemat sekä resepti- että käsikauppalääkkeet mukaan ja ettei turvakodissa ole lääkkeitä saatavilla. Sama tieto pyritään tarvittaessa saattamaan myös turvakotiin ohjaaville tahoille kuten sosiaalityöntekijöille, terveydenhuollon ammattilaisille ja poliisille.

Turvakodissa ei ole lääkehoidosta vastaavaa henkilöä, koska turvakodilla ei ole omia lääkkeitä. Henkilökunta vastaa asiaan liittyvästä asiakasohjauksesta.

2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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 tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuoja-asetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja

rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

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

Käytännön asiakastietojen käsittelystä ja ohjeistuksesta vastaa turvakodin johtaja, vastaava sosiaalityöntekijä Heidi Toivanen. 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.

Turvakotipalveluita tuottavat THL:n valitsemat palveluntuottajat. Turvakoti toimii henkilötietojen käsittelyä ja tietosuojaa koskevan lainsäädännön tarkoittamana henkilötietojen käsittelijänä, joka käsittelee THL:n henkilötietoja THL:n puolesta ja lukuun. Turvakoti vastaa tietojen luovuttamisesta sekä virheellisesti kirjattujen tietojen korjaamisesta. Tietosuojailmoitus on asiakkaiden nähtävissä turvakodilla.

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

- asiakkaan perus- ja taustatiedot: nimi, sukupuoli, henkilötunnus, syntymäaika, äidinkieli, kotikunta, koulutus, siviilisääty, edunvalvontatiedot, yhteystiedot, turvakielto, puhelinnumero, asiakkaan yhteyshenkilön tiedot, perhesuhteet ja asumisjärjestelyt, turvakotiin ohjannut taho sekä aikaisemmat turvakotijaksot
- 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, väkivaltaan liittyvät tiedot, asiakkaan tilanteesta tehty viranomaisilmoitukset, palvelun tarve ja toteuttamissuunnitelma sekä sen seuranta ja arviointi, työskentelyn sisältö, kuvaus keinoista ja palveluista
- viranomaisten pyytämät asiakirjat: lausunnot ja yhteenvedot sekä niihin liittyvät pyynnöt
- rekisterin tarkastuspyynnöt.

Oikeudet Sofia asiakastietojärjestelmään antaa turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä tai nimetty perhe- ja kriisityöntekijä, jolla on pääkäyttäjän oikeudet Sofia asiakastietojärjestelmään. Lisäksi pääkäyttäjän oikeudet ovat Lahden ensi- ja turvakoti ry:n toiminnanjohtajalla ja hallinnossa toimivalla toimistosihteerillä. Turvakodilta poislähteneiden työntekijöiden oikeudet Sofiaan poistetaan välittömästi. Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä seuraa lokitiedostoja tarvittaessa. Sijaisilla ja opiskelijoilla on väliaikaiset oikeudet, jotka määritellään työ- tai opiskelujakson pituuden mukaan. Turvakodin henkilökunnalla on oikeus avata jo suljettu turvakotijakso turvakodin vastaavan sosiaalityöntekijän pyynnöstä; esimerkiksi asiakirjapyyntöjen 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 tiimipalavereissa. Työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen ja asiasta muistutetaan myös työsopimuksessa.

Turvakodin koko henkilöstöllä on vastuu perehdyttää uudet työntekijät, sijaiset ja opiskelijat asiakastyön kirjaamiseen. Asiakastyön kirjaamisen turvakotipalvelussa on tehty kirjalliset ohjeet.

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 salasanat 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. Turvakodin sosiaalityöntekijälle osoitetaan asiakirjapyynnot, joiden kohdalla toimitaan rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

Tietosuojaan, tietoturvaluuteen ja kirjaamiseen liittyvää täydennyskoulutusta järjestää tarvittaessa. Ensi- ja turvakotien liitto sekä THL järjestävät myös koulutuksia. Turvakodin työntekijöille järjestetään erillinen pakollinen koulutus tietosuoja- ja tietoturva- asioista verkossa kerran vuodessa. Henkilöstöä informoidaan uusista tietosuojamääräyksistä ja tietosuojaista. Tietosuoja- ja tietoturva-asioita käydään läpi turvakodin tiimipalavereissa.

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

3 Laadun- ja riskienhallinta

3.1 Palveluyksikön laadunhallinta

Turvakodin toiminta perustuu Turvakotilakiin (1354/2014 ja 381/2018), asetukseen turvakotipalveluiden tuottamiselle asetettavista edellytyksistä (598/2015 ja 1103/2018) ja sosiaalihuoltolakiin (30.12.2014/1301) sekä Istanbulin sopimukseen (53/2015). THL vastaa turvakotipalvelujen järjestämisestä, palveluverkoston koordinoinnista ja kehittämisestä. Turvakotitoiminnan yleinen johto ja ohjaus kuuluvat sosiaali- ja terveysministeriölle. Turvakotitoimintaa valvovat Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto sekä aluehallintovirastot toimialueellaan. Lahdessa turvakotipalvelun tuottaa Lahden ensi- ja turvakoti ry. Turvakotipalveluista säädetään laissa valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle (1354/2014).

THL on julkaisut turvakotipalvelu koskevat kansalliset laatusuositukset 5/2019. Turvakotilain (1354/2014) tarkoituksena on turvata valtakunnallisesti laadukkaat ja kokonaisvaltaiset turvakotipalvelut henkilöille, joihin kohdistuu lähisuhteessa väkivaltaa tai jotka elävät tällaisen väkivallan uhan alla. Nämä päivitetty laatusuositukset ovat osa turvakotilain toimeenpanoa. Laatusuositukset ohjaavat palveluiden tuottamista, kehittämistä ja uuden toiminnan suunnittelua.

Turvakotipalvelujen laatusuositukset kuvaavat toiminnan laatua eri osapuolten näkökulmista ja eri ulottuvuuksista. Prosessin laatu kuvaa asiakasprosessin eli perustehtävän tarkoituksen sekä sen toteuttamisen eri vaiheet ja niiden sisällön. Rakenteen laatu viittaa niihin puitteisiin, joissa asiakasprosessia tehdään. Siihen kuuluvat sekä konkreettinen toimintaympäristö (kuten sijainti ja tilat) että toiminnan resurssit (mm. henkilöstön määrä ja koulutus). Tuloksen laatu kuvaa sitä, onko toiminnassa saavutettu asetetut tavoitteet. Laadun määrittely on tärkeää asiakkaille, työntekijöille ja palvelujen järjestäjille, jokaiselle omasta näkökulmastaan.

Toiminnan arviointi on kiinteä osa turvakotipalvelussa tehtävää työtä ja työntekijöiden ammatillista kehitystä. Asiakkaan osallisuus palvelujen kehittämisessä on keskeistä. THL vastaa turvakotipalvelujen kansallisesta kehittämisohjelmasta. THL kerää vuosittain valtakunnallisesti tilastotietoja turvakotien asumispäivistä, asiakkaiden taustatiedoista sekä asiakkaiden kokemasta väkivallasta. Vuosittainen turvakotipalvelujen tilastoraportti julkaistaan THL:n verkkosivuilla.

Kaikilla turvakodeilla on yhtenäiset asiakaspalautelomakkeet turvakotien asiakkaille. Aikuisille ja lapsille on oma lomakkeensa. Kaikille asiakkaille tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta ja sitä kerätään jatkuvasti. Palautekyselyllä selvitetään asiakkaiden tyytyväisyyttä turvakodin antamiin palveluihin. Palveluntuottajat saavat puolivuositain palveluntuottajakohtaisesti asiakaspalautekyselystä laaditun yhteenvedon. Yhteenvedo käydään yhdessä työryhmässä kanssa läpi ja samalla arvioidaan onnistumisia ja kehittämiskohteita.

Turvakotilain mukaan THL:n tehtävä on ohjata, arvioida, kehittää ja valtakunnallisesti yhteen sovittaa turvakotipalveluita. Tämä tarkoittaa, että THL antaa erillisiä määräyksiä, ohjeita ja suosituksia turvakotipalvelun tuottamisesta. Vuosittain THL järjestää säännöllisiä työkokouksia turvakotien sosiaalityöntekijöille sekä tarvittaessa muulle henkilöstölle. Uutena lakisääteisenä toimintana turvakotipalvelua tulee arvioida, miten hyvin palvelu vastaa sille asetettuja tavoitteita. Arviointia toteutetaan tutkimuksen sekä muiden menetelmien avulla.

Toiminnan arviointia tehdään päivittäin asiakkaiden antaman suullisen palautteen perusteella, josta keskustellaan paikalla olevan työryhmän kanssa sekä tiimeissä. Henkilökunnalla on mahdollisuus antaa palautetta päivittäin esihenkilölle turvakodin toiminnasta ja arjen sujuvuudesta. Jokaisen

työntekijän kanssa on kerran vuodessa järjestettävät kehityskeskustelut sekä 1-2 kertaa vuodessa vapaamuotoinen keskustelu. Näiden keskustelujen pohjalta pyritään kehittämään toimintaa.

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 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.

Riskien ja epäkohtien tunnistamisesta ennakolta vastaa turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä. 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. Epäselvissä tai erityisen hankalissa asioissa konsultoidaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitosta.

3.3 Laadun- ja riskienhallinnan keinot

Jos turvakodin henkilöstö arvioi, että lähisuhdeväkivaltaa kokenut asiakas vaarantaa turvakodissa oman tai muiden henkilöiden turvallisuuden tai että hän ei pysty huolehtimaan omista tai mukanaan olevien alaikäisten lasten perustarpeista, ei henkilö voi tulla tai jäädä turvakotiin asiakkaaksi. Hänet tulee tällöin ohjata mahdollisuuksien mukaan muihin palveluihin. Yhteistyö voidaan tarvittaessa tehdä muiden viranomaisten kanssa.

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.

Henkilökunta on ohjattu varsinkin yksintyöskentelyssä ottamaan yhteys ulko-ovelle kansliassa sijaitsevalla ovipuhelimella, jossa on sekä kuva- että ääniyhteys. Turvakodin pientä ulkoilupihaa takapihalla ja portaita yläkertaan valvotaan tallentavalla kameravalvonnalla, jota seurataan kansliassa sijaitsevan kuvayhteyden kautta.

Turvakodin rakennuksen ulko-ovissa on varmuusketjut, joista kaksi laitetaan illalla kiinni. Pääoven varmuusketju laitetaan kiinni vain tarvittaessa, esim. tilanteissa, jossa on tarve keskustella asiakkaan kanssa ulko-ovella.

Iltavuoron työntekijä käy turvakodin alakerrassa olevat huoneet läpi tarkistaakseen, että ikkunat ovat kiinni ja tarkistaa kaikki ulko-ovet samalla. Turvakodilla on käytössä kameravalvonta jokaisen sisäänkäynnin luona, jolla voidaan seurata ympäristön turvallisuutta ja tunnistaa mahdolliset uhkatekijät. Turvakodin pääovelle on puheyhteys, jotta turvakotiin tulijan henkilöllisyys voidaan varmistaa sanallisesti. Turvakodin henkilöstöllä on käytössä hälytyspainikkeet, joista tieto menee suoraan hälytyskeskukseen.

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

Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä 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 terveyden- ja hyvinvoinnin laitokselta, työsuojelusta tai työterveyshuollosta.

Vakaviin uhkatilanteisiin reagoidaan niiden vaatimalla tavalla, esimerkiksi debriefing-malli tarvittaessa yhteistyössä työterveyden kanssa. Työryhmällä on säännöllinen työnohjaus.

Vastaava sosiaalityöntekijä kokoaa tiedot tapahtumailmoituksista ja tilanteista, tunnistaa häiriöt ja epäkohdat sekä tekee niiden perusteella toimenpide-ehdotukset. Myös THL ohjeistaa tarvittaessa havaitessaan epäkohtia.

Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä tiedottaa sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä henkilökunnalle säännöllisissä tiimikokouksissa tai muiden sovittujen tiedotusvälineiden kautta. Yhteistyötahoja tiedotetaan yhteistyöverkostoissa ja tarvittaessa palvelukohtaisesti.

Turvakodin työryhmällä on säännölliset kuukausittaiset tiimikokoukset, joista kirjataan muistioihin päätetyt ja sovitut toimenpiteet.

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.

Turvakodin asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Asiakkaita ja heidän kokemuksiaan kuullaan ja havainnoidaan turvakodin arjessa ja tarvittaessa epäkohtiin puututaan. Palautetta turvakotipalvelusta kerätään arjessa, säännöllisissä turvakotipalvelusuunnitelmissa sekä turvakotijakson päätyttyä.

3.4 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

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.

Turvakodilla sattuneista riski- ja vaaratilanteista raportoidaan THL:ään sekä turvakodin vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Tarvittaessa tehdään yhteistyötä THL:n ja yhdistyksen johdon kanssa ja arvioidaan samalla, onko tarpeen tehdä turvallisuutta lisääviä korjaustoimenpiteitä.

Turvakodissa toimitaan hygieniaoheen ja infektiorjunnan mukaisesti ja näiden toteutumista seurataan.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo alihankkijoita:

- Netproce (Sofia-asiakastietojärjestelmä)
- Advania Fokus Oy (Tietoturva)
- L&S Huoltokeskus (Kiinteistönhuolto) L&T Ympäristöpalvelut (jätehuolto)
- Työnohjaaja Aku Kaura (työnohjaus)
- Kespro ja Palvelutukku Kolmio (elintarviketoimitus)
- Toivoa arkeen Oy, viikkosiivoukset

3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Turvakodin valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta, johtamisesta, ennakkoinnista sekä häiriötilanteidenhallinnasta ja kriisien johtamisesta vastaavat turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä Heidi Toivanen ja toiminnanjohtaja Sami Metsäranta.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä seuraa omavalvonnan toteutumista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaisesti ja vahvistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä.

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa perehdytyskansiossa sekä turvakodin 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. Turvakodin sosiaalityöntekijä vastaa suunnitelman päivittämisestä.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävissä turvakodin ilmoitustaululla sekä turvakodin 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.