

## Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### JOENSUUN TURVAKOTI

#### Sisällysluettelo

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	4
3	Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta.....	5
4	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	9
5	Asiakkaan asema ja oikeudet .....	10
6	Palvelun sisällön omavalvonta .....	14
7	Asiakasturvallisuus .....	18
8	Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	24
9	Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta .....	26
10	Omavalvontasuunnitelman seuranta.....	26

Päivämäärä	Tehty muutos	Tekijä
26.10.2023	Luotu omavalvontasuunnitelma nykyiselle lomakepohjalle ja päivitetty lomake kokonaan ajantasalle. Edellinen omavalvontasuunnitelma laadittu 11.3.2021	Etunimi Sukunimi Maria Styr
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi
X.XX.2023		Etunimi Sukunimi

## 1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja **Pohjois-Karjalan hyvinvointialue – Siun sote**

Y-tunnus **3221317-4**

### 1.1 Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Turvakoti

Katuosoite: Mintunkuja 3 B 4. kerros

Postinumero: 80220

Postitoimipaikka: Joensuu

#### Sijaintikunta yhteystietoineen:

Joensuu

#### Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä:

Turvakotipalvelu, lähisuhdeväkivallan uhrin, seitsemän perhepaikkaa

Esihenkilö: Maria Styr, palveluesihenkilö, sosiaalityöntekijä

Puhelin: 013 330 6002

Sähköposti: [maria.styr@siunsote.fi](mailto:maria.styr@siunsote.fi)

### 1.2 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

#### Ostopalvelujen tuottajat:

Sijaispalvelut: Tempore, Palokunnankatu 26, 13100 Hämeenlinna

Vartiointi: Securitas Oy, 020 4912600

Siivouspalvelu: Polkka - Pohjois-Karjalan tukipalvelut Oy

Pesulapalvelu: Sakupe, p. 09 231 219 82

Kiinteistönhuolto: Joensuun seudun Talohuolto, Kauppakaari 1, 80100 Joensuu. p. 020 7438474

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

### **Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?**

Sopimusmenettelyllä turvataan vähimmäisvaatimukset ja seuranta. Palveluntuottajat (sopimustoimittajat) vastaavat alihankintana hankkimistaan palveluista kuten omistaan. Siun sote valvoo ja varmistaa sopimustoimittajien palvelun laatua ja asiakasturvallisuutta asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden avulla.

### **Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?**

Kyllä       Ei

## **2 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

### **2.1 Yksikön/palvelujen toiminta-ajatus**

Turvakoti on ympärivuorokautinen, asiakkaalle maksuton kriisityön yksikkö, johon lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeva henkilö tai perhe voi mennä oma-aloitteisesti tai asiakas voi ohjautua turvakotiin viranomaisen tai muun tahon ohjaamana. Täysi-ikäinen asiakas voi tulla turvakodin asiakkuuteen myös nimettömänä.

Turvakotipalvelu perustuu lakiin (Laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajalle 1354/2014). Turvakotipalvelu on valtionrahoitteinen palvelu ja palvelun koordinoinnista valtakunnallisesti vastaa Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL).

Turvakodin asiakkaana voi olla iästä ja sukupuolesta riippumatta kaikki lähisuhdeväkivaltaa kokeneet henkilöt. Alaikäinen voi olla asiakkaana vain huoltajan kanssa. Valta-osa asiakkaista on Pohjois-Karjalan hyvinvointialueen alueelta, mutta asiakkaita ohjautuu myös muilta hyvinvointialueilta. Joensuun turvakodin perhepaikkojen ollessa täynnä, ohjataan lähisuhdeväkivallan uhreja muiden alueiden turvakoteihin. Turvakoti on lyhytaikainen turvatun asumisen palvelu, joka tarjoaa suojan väkivallalta ja apua väkivallan loppumiseksi. Turvakodin henkilökunta antaa kriisi- ja keskusteluapua, neuvontaa, ohjausta ja apua käytännön asioiden järjestelemiseen. Työntekijöiltä edellytetään vahvaa osaamista lähisuhdeväkivallasta ja siihen liittyvistä tekijöistä.

## 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

### Arvot:

- Asiakslähtöisyys
- Avarakatseisuus
- Turvallisuus
- Yhdenvertaisuus
- Vastuullisuus

### Kyseiset arvot näkyvät yksikössämme/työssämme seuraavalla tavalla:

- Jokaisen asiakkaan kohdalla huomioidaan tilanteen erityispiirteet, ja palvelu muotoillaan sen mukaiseksi. Asiakasta autetaan itse löytämään ratkaisut turvallisemman tulevaisuuden rakentamiseksi. Asiakas itse lopulta päättää, mitä ratkaisuja tekee, ja häntä tuetaan siinä.
- Turvakodin toimintakulttuuri on avoin, muutoksiin valmis ja ennakkoluuloton.
- Turvakodin henkilöstö on ammattitaitoista. Saavutettavat, laadukkaat ja luotettavat palvelumme vahvistavat turvallisuutta.
- Jokaisella on yhdenvertainen mahdollisuus saada apua asuinkunnasta, iästä, sukupuolesta, toimintakyvystä ja muista taustatekijöistä riippumatta.
- Turvakodin toiminta on vastuullista, vaikuttavaa, luotettavaa ja eettistä työntekijöiden ja asiakkaiden, asukkaiden, sidosryhmien, yritysten ja ympäristön suhteen. Autamme yksilöä vastaamaan omasta hyvinvoinnistaan. Huolehdimme myös niistä, joilla on haasteita huolehtia omasta hyvinvoinnistaan itse. Toiminnassamme noudatamme YK:n lapsen oikeuksien yleissopimusta ja YK:n yleissopimusta vammaisten henkilöiden oikeuksista. Lähisuhdeväkivallasta ja siitä selviytymisestä annetaan puolueetonta tietoa asiakkaalle. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään MARAK-riskinarviointi ja turvasuunnitelma.

**Toimintamme päämäärä:** Yhdessä tehden vaikuttavimmat palvelut

**Toimintamme tarkoitus:** Hyvää elämää ja elämäniloa Pohjois-Karjalassa: tukea, turvaa ja hyvinvointia.

## 3 Omavalvonnan toimeenpano - Riskienhallinta

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeistamme:

- Yksikön sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

### 3.1 Palvelun sisällön omavalvonta

- Sosiaalihuoltolain 1301/2014 mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus työssä ilmenneistä epäkohdista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa (Siun soten lomake ja ohjeistus)
- Muistutus- ja kantelumenettely, sekä palautejärjestelmä, jossa asiakas voi antaa palautetta esimerkiksi laadunhallinnan ja kohtelun puutteista (Siun soten ohjeistus)
- Vaara- ja haittatilanteiden sekä laatupoikkeaminen tunnistaminen ja raportointi. (Laatuportti)
- Hyvinvointialueen tietosuoja ja tietoturvakäsikirja
- Päihdeohjelma + Päihdeprosessi (päihteiden väärinkäyttötapausten hoitamisen periaatteet ja menettelytavat)

### 3.2 Tilojen turvallisuuden varmistaminen

- Poistumisturvallisuusselvitys, pelastussuunnitelma ja yksikön paloturvallisuusohje
- Ilmoitus ilmeisestä palovaarasta tai muusta onnettomuusriskistä -ohje ja sähköinen ilmoituslomake
- Sisäilmaongelman ratkaiseminen -toimintaohje

### 3.3 Terveystieteiden laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuuden varmistaminen

Yksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita ja tarvikkeita

### 3.4 Asiakkaan aseman ja oikeuksien toteutumisen varmistaminen

- Henkilöstön sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus-toimintaohje
- Muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittely sekä henkilötietojen korjaamisvaatimus -toimintaohje
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (Laatuportti)
- Asiakaspalautteen käsittelyohje (THL)
- Vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeet (Laatuportti)
- THL:n uhka- ja vaarailmoituslomake ja ohje

### 3.5 Tietoturvan ja tietosuojan omavalvonta (asiakas- ja potilastiedot)

- Tietoturva- ja tietosuojakäsikirja
- Tietoturvaloukkausten käsittely Siun sotessa -ohje + Ilmoitus tietoturvaloukkauksesta tietosuojavastavalle ja valvontaviranomaiselle -lomake
- Tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma (ei-julkinen asiakirja)

### 3.6 Henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

- MSK-työhyvinvointikyselyyn ja tulosten käsittelyyn liittyvät ohjeet
- Ammattipätevyyden tarkistaminen

- Osaamisen kehittämisen suunnitelma
- Täydennyskoulutusohje (ohjeistaa mm. täydennyskoulutuksen toteutumisen seurantaan)
- Kehityskeskusteluohje työntekijälle
- Kehityskeskusteluohje esihenkilölle
- Varhaisen välittämisen toimintaperiaate HAVAHU -ohje
- Henkilöturvaohje
- Työvuorosuunnittelun pelisäännöt -toimintaohje
- Vuosilomasuunnittelu-ohjeet

### 3.7 Riskien tunnistaminen

**Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus?**

Henkilöstö ilmoittaa lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista. Asia otetaan esille viikkotiimissä. Työntekijä tekee ilmoituksen Laatuporttiin.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on siitä tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Sosiaalihuollon tehtävissä toimiva työntekijä on velvollinen viipymättä ilmoittamaan toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Esihenkilö vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Mikäli epäkohtaa ei saada korjatuksi, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Epäkohtien ja riskien tunnistamisessa ja määrittämisessä voidaan soveltuvin osin hyödyntää Siun soten työsuojeluviranomaisten laatimaa lomakkeistoa vaarojen tunnistamiseen ja riskienarviointiin.

Pelastuslain (379/2011) 42 §:n mukaan pelastusviranomaiselle on salassapitosäännösten estämättä ilmoitettava ilmeisestä palovaaran tai muun onnettomuuden riskistä.

Joensuun turvakodilla noudatetaan myös ohjeistuksia liittyen muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittelyyn, ohjeistusta henkilötietojen korjaamisvaatimuksesta, sekä vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittely-

ohjeistusta. (Laatuportti). Henkilökunta tekee uhka- ja vaarailmoituksesta ilmoituksen (PaTu) sekä Laatuporttijärjestelmään ja täyttää sähköisen THL:n lomakkeen uhka- ja vaaratilanteista. THL:n uhka- ja vaaralomakkeen ilmoitukset menevät tiedoksi THL:n turvakotipalveluista vastaaville henkilöille.

### 3.8 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

#### **Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?**

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet käsitellään työpaikkakokouksessa ja esimiehen kanssa käytävässä keskustelussa. Tapahtumasta tehdään myös ilmoitus Laatuporttiin. Uhka- ja vaaratilanteista täytetään myös THL:n sähköinen uhka- ja vaaralomake. THL:n uhka- ja vaaralomake menee tiedoksi THL:n turvakotipalveluista vastaaville henkilöille ja tarvittaessa THL pyytää yksikön vastaavalta henkilöltä asiasta selvityksen. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset saatetaan tietoon henkilökunnan kokouksissa.

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

### 3.9 Korjaavat toimenpiteet

#### **Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:**

Korjaavia toimenpiteitä seurataan henkilöstön viikkotiimeissä, työyhteisön kehittämispäivillä, riskienkartoituksessa ja henkilöstölle suunnatun työhyvinvointikyselyn (Mitä Siulle kuuluu-kysely) kautta.

Korjaavat toimenpiteet kirjataan viikkotiimimuistioihin, kehittämispäivien muistioihin ja riskinarviointiin. Uhka- ja vaaratilanteista yksikön vastaava laatii järjestelmään kirjallisen selvityksen tilanteen käsittelystä. Mitä Siulle kuuluu-kyselyn tuloksia käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain kehittämispäivien yhteydessä ja tulosten toimenpiteet kirjataan henkilöstön kanssa kyselyn toimenpiteitä koskevaan osioon. Toimenpiteiden toteutumista seurataan henkilöstön kanssa kehittämispäivien yhteydessä vuosittain.



### 3.10 Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

#### Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Korjaavat toimenpiteet käsitellään turvakodin henkilöstön viikkotiimeissä ja kehittämispäivillä ja niissä sovitaan mahdollisista toimintatavan muutoksista. Viikkotiimeistä ja kehittämispäivien sisällöstä laaditaan muistiot, jotka ovat henkilöstön nähtävissä.

Esihenkilö voi tarvittaessa ohjeistaa ja tiedottaa erikseen toiminta- ja menettelytapoja koskevista muutoksista.

Muutoksista työyhteisössä tiedotetaan työpaikkakokouksissa ja niiden muistioissa, sähköpostilla ja henkilökohtaisesti. Toimintaohjeet päivitetään perehdytyskansioon.

Yhteistyötahoille tiedottamisesta vastaa yksikön esimies.

Tarvittaessa konsultoidaan työsuojelupäällikköä tai työsuojeluvaltuutettuja.

- Työsuojelupäällikkö Mikko Simonen p. 013 330 7968, mikko.simonen@siunsote.fi
- Perhe- ja sosiaalipalvelujen työsuojeluvaltuutettu Petri Nivanaho petri.nivanaho@siunsote.fi
- Yhteiset palvelut työsuojeluvaltuutettu Markus Haukka p. 013 330 8273 markus.haukka@siunsote.fi,
- Turvallisuuspäällikkö Pekka Nevalainen p. 050 365 0804, pekka.nevalainen@siunsote.fi

## 4 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

### 4.1 Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

#### Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Palveluesihenkilö Maria Styr

Palvelupäällikkö Mari Lavikainen

#### Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot):

Palveluesihenkilö Maria Styr p. 013 3306002, [maria.styr@siunsote.fi](mailto:maria.styr@siunsote.fi)

## 4.2 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Joensuun turvakodin omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vuosittain, joulukuussa. Seuraava päivitys joulukuussa 2024.

### Miten yksikössä varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus?

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti vuosittain.

## 4.3 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

### Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ilmoitustaululla (asiakkaille, sijaisille ja opiskelijoille)

Intrassa (työntekijöille)

# 5 Asiakkaan asema ja oikeudet

## 5.1 Palvelutarpeen arviointi

### Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Turvakodin henkilökunta arvioi turvakotipalvelun tarvetta asiakkaan hakeutuessa turvakodille. Tätä varten laaditaan Turvakotipalvelun ensiarvio-lomake, joka viedään Pro Consona-asiakastietojärjestelmään. Turvakodin sosiaaliryöntekijä arvioi asiakkaan kokonaisvaltaista palvelun tarvetta turvakotipalvelusuunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä. Asiakkaalle tehdään lisäksi MARAK-riskinarviointi vakavan lähisuhdeväkivallan uhkan ja siihen liittyvän palvelun tarpeen arvioimiseksi.

Turvakotipalvelun edellytykset perustuvat lakiin (laki valtion varoista maksettavasta korvauksesta turvakotipalvelun tuottajille (30.12.2014/1354). Turvakotipalvelun edellytyksiä tarkennetaan THL:n turvakotipalvelujen kansallisissa laatusuosituksissa.

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

Asiakas on tiiviisti mukana tekemässä palvelutarpeen arviointia. Omaiset, läheiset ja asiakkaan kanssa työskentelevät tahot otetaan asiakkaan palvelutarpeen arviointiin mukaan asiakkaan suostumuksella.

## 5.2 Hoito- ja palvelusuunnitelma

### **Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan, päivitetään ja miten sen toteutumista seurataan?**

Turvakodin sosiaalityöntekijä ja hänen poissa ollessaan turvakodin muu henkilökunta tekee asiakkaan kanssa turvakotiasiakkaan palvelusuunnitelman, mikäli sen tekeminen ei ole tarpeetonta. Suunnitelma tehdään THL:n lomakepohjalle Pro Consona-tietojärjestelmään. Suunnitelmaa seurataan, arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti turvakotijakson aikana ja viimeistään keskustelussa ennen asiakkaan kotiutumista.

### **Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehdoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuuluksi?**

Asiakkaalle kerrotaan turvakotipalvelun edellytyksistä ja palvelun toteuttamisesta tulovaiheessa ensiarvion yhteydessä ja palvelusuunnitelmaa koskevissa asiakastapaamisissa. Asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan säännöllisesti yhdessä asiakkaan kanssa.

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

Turvakodin sosiaalityöntekijä laatii palvelusuunnitelman Pro Consona-tietojärjestelmään ja turvakodin ohjaajille on oikeus lomakkeiden lukemiseen. Lisäksi turvakodin sosiaalityöntekijä kirjaa Pro Consona Omni-tietojärjestelmän asiakaskertomukseen tiedon suunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä, jotta muu henkilökunta tietää tutustua siihen. Asiakaskertomukseen merkitään palvelusuunnitelman neuvottelussa asetetut tavoitteet ja muut sovitut asiat. Turvakodin ohjaajan velvollisuutena on perehtyä turvakodin asiakkaiden asiakaskertomuksiin.

## 5.3 Asiakkaan kohtelu

### 5.3.1 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Toiminta perustuu lainsäädäntöön ja lakien toimeenpanoa koskeviin ohjeistuksiin. Asiakkaalle annetaan puolueetonta tietoa väkivallasta. Asiakas osallistuu hänelle tehtävien turvakotipalvelun ensiarvion ja palvelusuunnitelman laatimiseen. Asiakas itse päättää, millaisia ratkaisuja hän tekee tulevaisuutensa suhteen, ja turvakodin henkilökunta tukee häntä näiden ratkaisujen toteuttamiseksi. Asiakkaan omatoimista selviytymistä, elämänhallintaa ja sosiaalista toimintakykyä tuetaan asiakkaan tarvitsemia palveluja järjestämällä. Asiakkaalle etsitään juuri hänen tilanteeseensa sopivat palvelut, joiden turvin muuttaa pois turvakodilta. Asiakkaan asioita käsitellään luottamuksellisesti ja yksityisyyttä kunnioittaen. Asiakkaalla on oikeus saada maksutta kopiot omista asiakirjoistaan kerran vuodessa. Seuraavista kopioinneista peritään maksu Siun soten määrittelemien maksuperusteiden mukaisesti.

Jokaisella asiakkaalla/perheellä on oma huone, jonne voi tuoda itselleen tärkeitä tavaroita. Asiakas voi vapaasti pitää yhteyttä verkostoonsa haluamallaan tavalla. Asiakkaan toiveet otetaan huomioon esimerkiksi ruokailuja tai yhteistä toimintaa suunniteltaessa. Työssäkäynti ja opiskelu sekä harrastaminen ovat mahdollisia turvakodilta käsin.

**Mistä itsemääräämisoikeuden rajoittamista ja vahvistamista koskevia periaatteita yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?**

Rajoitustoimenpiteet perustuvat asiakasturvallisuuteen. Turvakodin ulko-ovet ovat lukittuna ympäri vuorokauden. Asiakkaan on ilmoitettava henkilökunnalle lähtemisestään ja palaamisestaan turvakodille. Päihteiden käyttö on kielletty turvakodilla. Asiakkaan tulee sopia vierailijoiden käynneistä henkilökunnan kanssa. Mikäli asiakas vaarantaa oman tai toisten turvallisuuden turvakodilla, hänen kanssaan käsitellään asia. Mikäli muuta vaihtoehtoa ei ole, hänet ohjataan muualle asianmukaiseen palveluun.

**Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään?**

Turvakodilla ei ole käytössä rajoittavia välineitä.

### 5.3.2 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Turvakodilla pyritään aina asiakkaan asialliseen ja kunnioittavaan kohtaamiseen. Jokainen työntekijä kiinnittää huomiota asiakkaan kohteluun. Tarvittaessa asiasta keskustellaan työyhteisön sisällä ja lähiesimiehen kanssa. Asiaa selvitetään ja asiakkaalla on itsellään myös oikeus keskustella lähiesimiehen kanssa, jolla vastuu tapahtumien käsittelystä.

Yksikön ilmoitustaululla ja Siun soten nettisivuilla on nähtävillä ohjeet muistutuksen tai kantelun tekemisestä. Asiakasta informoidaan mahdollisuudesta tehdä muistutus tai kantelu. Lisäksi asiakasta ohjataan tarvittaessa ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot löytyvät ilmoitustautulta ja Siun soten nettisivuilta.

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

Palveluesihenkilö käsittelee asian keskustelemalla asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa. Tarvittaessa palvelujohtaja osallistuu keskusteluun.

## 5.4 Asiakkaan osallisuus

### 5.4.1 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

#### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja oma- ja palvelusuunnitelman kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

THL kerää turvakotien asiakaspalautteen keskitetysti, ja toimittaa yhteenvedon palautteesta turvakodille kaksi kertaa vuodessa. Asiakaspalaute kerätään sähköisellä lomakkeella, jonka asiakas täyttää ennen turvakodilta kotiutumista. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus jatkuvan palautteen antamiseen joko suullisesti, kirjallisesti, sähköpostitse tai Siun soten nettisivuilta löytyvän palautelomakkeen välityksellä. Turvakodin asiakastiloissa on palaute/idealaatikko, johon asiakkaat voivat jättää palautetta, kehittämideoita ja toivomuksia nimettömänä. Turvakodin henkilökunta tyhjentää palaute/idealaatikon kerran viikossa.

#### **Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

THL:n keräämät asiakaspalautteet käsitellään esihenkilön johdolla kaksi kertaa vuodessa järjestettävillä turvakodin kehittämispäivillä. Muu asiakaspalaute käsitellään viikoittaisissa henkilöstöpalavereissa. Palautteen perusteella keskustellaan henkilöstön kanssa mahdollisista kehittämistarpeista, jotka kirjataan turvakodin vuosittaiseen toimintasuunnitelmaan.

#### **Asiakkaan oikeusturva**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

#### **Muistutuksen vastaanottaja:**

Ohjeet muistutuksen tekoon löytyvät Siun soten verkkosivuilta: [www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon](http://www.siunsote.fi/tyytymattomyys-palveluun-tai-hoitoon). Muistutuksen voi tehdä sähköisesti Miunpalvelut.fi-verkkopalvelun kautta tai paperilomakkeella. Lomake löytyy Siun soten verkkosivuilta ja sen voi saada myös sosiaali- ja potilasasiavastaavilta kotiin postitettuna.

Lomake lähetetään hyvinvointialueen kirjaamoon:

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue -Siun Sote Kirjaamo, Tikkamäentie 16, 80210 Joensuu

#### 5.4.2 Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaavat Siun sote: [www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies](http://www.siunsote.fi/sosiaaliasiamies)

Puhelinnumero: 013 330 8268 ja 013 330 8265 ma–pe klo 9–11.30

Käyntiosoite: Torikatu 18 A, 3. krs, 80100 Joensuu

Viestejä voi lähettää tietoturvallisesti [Suomi.fi-viestit](http://Suomi.fi-viestit) -palvelun kautta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien tehtävä on ohjata ja neuvoa asiakkaita ja potilaita. Asiavastaavat avustavat palvelunkäyttäjiä tarvittaessa esimerkiksi muistutusten ja potilasvahinkoilmoitusten laadinnassa. Sosiaali- ja potilasasiavastaavat antavat vuosittain selvityksen asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehityksestä Siun soten toiminta-alueella.

#### **Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Muistutukset käsitellään tavoiteajan kuluessa. Yhteystietonsa antaneelle asiakkaalle annetaan kirjallinen vastaus. Kanteluiden ja muistutusten määrää ja sisältöä seurataan ja analysoidaan vuositasolla. Tulokset käsitellään toimialueen johtotiimissä sekä esihenkilö- ja henkilöstökokouksissa, minkä lisäksi niistä laaditaan kooste huomioitavaksi toiminta- ja taloussuunnitelmassa

#### **Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:**

Vastaus annetaan 4 viikon kuluessa muistutuksen tekemisestä

## 6 Palvelun sisällön omavalvonta

### 6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

#### **Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?**

Turvakodilla asiakkaita kannustetaan huolehtimaan kokonaisvaltaisesti omasta hyvinvoinnistaan. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja vähentämään toimintakyvyn vajeita.

**Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:**

Asiakkaita kannustetaan jatkamaan turvakotijaksolla harrastuksiaan. Lapsiperheissä vanhempaa pyritään tukemaan lastensa harrastusten jatkamista mahdollisuuksien mukaan myös turvakotijaksolla

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

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen Turvakodilla asiakkaita kannustetaan huolehtimaan kokonaisvaltaisesti omasta hyvinvoinnistaan. Asiakkaita tuetaan ja kannustetaan oman toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen. Asiakkaille myönnettyjen palvelujen avulla pyritään tukemaan asiakkaiden hyvinvointia ja vähentämään toimintakyvyn vajeita.

**6.2 Ravitsemus****Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?**

Turvakodin ohjaajat valmistavat aamiaisen ja lounaan. Välipalojen valmistamisesta ja illallisen lämmittämisestä vastaavat asiakkaat itse. Turvakoti vastaa ruokakustannuksista turvakotipalvelujakson aikana.

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

Ruoka valmistetaan ja ruokatarvikkeet hankitaan asiakkaan erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioiden.

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

Asiakkaat vastaavat itse oman ravitsemuksensa huolehtimisesta. Turvakodin henkilökunta valmistaa aamiaisen ja lounaan, jotka ovat tarjolla asiakkaille ilmoitettuna ajankohtana. Mikäli asiakas ei pysty osallistumaan ruokailuun, voi hän lämmittää oman annoksensa hänelle sopivana ajankohtana. Välipalat ja iltapalan asiakas voi ottaa turvakodin ruokasäilytystiloista itselleen sopivana ajankohtana. Illallisen asiakas lämmittää itse hänelle sopivana ajankohtana.

Turvakoti hankkii ja kustantaa asiakkaiden perusruokatarvikkeet. Asiakkaat voivat vapaasti omalla kustannuksellaan tehdä myös muita ruokatarvikehankintoja. Asiakkaan tilanteesta riippuen muistutellaan ruokailusta ja sen tärkeydestä.

### 6.3 Hygieniakäytännöt

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

Yksikössä tapahtuu siivous tilojen siivoussopimuksen mukaisesti kerran viikossa. Myös henkilökunta osallistuu siivoamiseen säännöllisesti. Asiakkaita ohjataan omien huoneiden osalta perussiisteyteen.

Siivouksesta vastaa Polkka Oy. Henkilökunnan käytössä olevissa wc-tiloissa ja taukotilassa on mahdollisuus käsien saippuapesuun. Lisäksi turvakodin kansliassa, taukotilassa ja yleisissä tiloissa on mahdollisuus käsidesin käyttöön. Henkilökunnalla ei ole yhteisiä ruokailu-, hoito- tai taukotiloja asiakkaiden kanssa

#### **Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?**

Joensuun turvakodilla huomioidaan infektioiden ja tarttuvien tautien ennaltaehkäisyssä Siun Soten sisäiset sekä kansalliset ohjeet.

Turvakodilla on käytössä kasvomaskeja, käsidesiä ja suojakäsineitä. Asiakkaita opastetaan hygieniakäytännöissä tu-lohaastattelun yhteydessä ja viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Sairastumistilanteissa asiakkaita ohjataan viettä-mään aikaa mahdollisimman vähän yhteisissä tiloissa ja käyttämään yhteisissä tiloissa sairauden aikana kasvomas-kia.

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

Turvakodin perussiivous ja liinavaatteiden huolto tapahtuu ostopalveluna. Sen lisäksi henkilökunta osallistuu siivoamiseen säännöllisesti. Asiakkaita ohjataan omien huoneiden osalta perussiisteyteen. Asiakkaita varten turvako-dilla on pyykinhuoltovälineet ja -tilat.

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

Henkilökunnan koulutus tapahtuu alkuperehdytyksessä ja ohjeistuksia käydään läpi tarvittaessa viikkotiimeissä ja kehittämispäivillä. Ohjeistuksia kerrataan ja päivitetään tarvittaessa henkilökunnan viikkotiimeissä.



## 6.4 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakas vastaa itse hammashoidosta ja kiireettömästä hoidosta. Kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevissa asioissa henkilöstö on ohjeistettu olemaan yhteydessä terveydenhuollon päivystykseen.

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

Turvakodin tulohaastattelussa asiakkaalta kysytään hänen sairauksistaan ja lääkityksistään. Asiakkaat vastaavat lääkkeiden käytöstä itse.

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

Asiakas vastaa itse omasta ja lapsensa terveydenhoidosta. Turvakodin henkilöstö ohjaa tarvittaessa asiakasta haakeutumaan terveyden- ja sairaanhoidon palveluihin.

## 6.5 Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan.

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

Turvakodilla ei ole lääkehoitoa.

### **Kuka vastaa lääkehoidosta?**

Asiakkaat huolehtivat ja vastaavat itse lääkityksestään. Asiakkaat tuovat omat ja mahdollisten lasten lääkkeet mukaan turvakodille ja säilyttävät niitä omissa huoneissaan lukittavissa lääkekaapeissa.

## 6.6 Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi.

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

Yhteistyö ja tiedon välittäminen tapahtuu asiakkaan suostumuksella ja yhteistyössä hänen kanssaan. Lasten kohdalla toimitaan lastensuojelulain mukaisesti.

## **7 Asiakasturvallisuus**

### **7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

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

- Pelastus- ja turvallisuusohjeita käydään läpi henkilöstön kanssa säännöllisesti viikkotiimeissä ja kehittämispäivien yhteydessä ja niitä päivitetään tarvittaessa. Kiinteistön ja alueen muiden toimintayksiköiden välille on luotu yhteinen sähköpostikanava, jossa tiedotetaan uhka- ja vaaratilanteista. Kiinteistön ja alueen muiden toimintayksiköiden vastuuhenkilöillä on oma viestintäkanava, jonka kautta he käyvät läpi mahdollisia turvallisuuteen liittyviä kysymyksiä. Lisäksi kiinteistön ja alueen muiden toimintayksiköiden vastuuhenkilöt kokoontuvat tarkistamaan ja keskustelemaan pelastussuunnitelmaan ja turvaohjeisiin liittyvistä käytännöistä ja muutostarpeista säännöllisesti.
- Turvakodin kiinteistön kaikille toimintayksiköille järjestetään säännöllisesti yhteisiä turvallisuuskiertoja. Jokaisessa toimintayksikössä on oma turvallisuusvastaava. Hyvinvointialue järjestää turvallisuusvastaaville säännöllisesti koulutusta. Turvakodin turvallisuusvastaavana toimii turvakodin ohjaaja Hanna Repo. Koko kiinteistön yhteyshenkilönä pelastus- ja turvallisuuskysymyksiin liittyvissä asioissa toimii turvakodin palvelusihenkilö Maria Styr.
- Turvakodin asiakkaita ohjeistetaan turvakotia ja koko kiinteistöä koskevista ohjeista tulohaastattelussa ja turvallisuuskäytäntöjä käydään asiakkaiden kanssa läpi viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Keskeiset turvakodin turvallisuusohjeet on kirjattu asiakashuoneissa oleviin turvakodin sääntöihin.
- Asiakkaiden uhkatilanteista tiedotetaan vartiointipalvelua. Vaaratilanteissa ollaan yhteydessä vartiointiliikeseen ja/tai hätäkeskukseen. Asiakkaiden turvallisuutta koskevissa tilanteissa tehdään tiivistä yhteistyötä sosiaali- ja kriisipäivystyksen kanssa.

- Asiakkaiden uhka- ja vaaratilanteiden arviointia toteutetaan MARAK-riskinarviointilomakkeen kautta. MARAK-riskinarviointi tehdään kaikille turvakodin asukkailla, ellei riskinarviointia katsota ilmeisen tarpeettomaksi. Lisäksi asiakkaan riskin- ja uhka-arvioinnissa tehdään tarvittaessa yhteistyötä poliisin yhteyshenkilöiden kanssa.
- Uhka- ja vaaratilanteista tehdään ilmoitus sekä laatuporttiin (Patu) että THL:n sähköiselle uhka- ja vaaratilanneilmoitukselle. Turvakodin palveluesihenkilö ja palvelujohtaja vastaavat vaara- ja uhkailmoitusten toimenpiteistä ja niiden seurannasta. THL:n turvakotipalvelusta vastaavat henkilöt seuraavat ja valvovat THL:n uhka- ja vaaratilanneilmoitusten käsittelyä ja toimenpiteitä.
- Perehdytyksen ja koulutuksen avulla varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen toimintaa ohjaavasta lainsäädännöstä ja ohjeistuksesta sekä menettelystä haittatapahtumista ja läheltä piti –tilanteista ilmoittamisessa. Lisäksi varmistetaan, että henkilöstö on tietoinen lastensuojelulain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta sekä sosiaalihuoltolain mukaisesta yhteydenottovelvollisuudesta.
- Asiakasturvallisuutta pyritään kehittämään myös yhteistyössä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa järjestämällä erilaisia harjoituksia ja koulutustilaisuuksia sekä huolehtimalla siitä, että asianmukaiset poistumisturvallisuussuunnitelmat on laadittu.

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

#### **Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?**

Turvakodilla on seitsemän turvakodin ohjaajaa, joista neljällä sosionomi (AMK)-tutkinto, kahdella sairaanhoitaja (AMK)tutkinto ja yhdellä kättilö/terveydenhoitaja (AMK)-tutkinto

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

Sijaisten käytössä noudatetaan hyvinvointialueen ohjeistuksia

#### **Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?**

Henkilöstön määrä ja rakenne perustuu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen turvakotipalvelujen kansallisiin laatusuosituksiin ja valtionrahoitushakemuksessa myönnettyyn henkilöstöresurssimäärään.

#### **Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilötyöhön on riittävästi aikaa?**

Turvakodin vastuuhenkilönä ja lähiesihenkilönä toimii palveluesihenkilö. Palveluesihenkilön toimipiste sijaitsee turvakodin tiloissa. Palveluesihenkilön toimenkuvaan kuuluu turvakodin lähiesihenkilönä toimimisen lisäksi turvakodin

asiakastyöstä vastaavan sosiaalityöntekijän tehtävät. Palveluesihenkilö on henkilöstön käytettävissä virka-aikana. Palveluesihenkilön sijaisena toimii työikäisten palvelujen palvelujohtaja

### **Miten varmistetaan riittävä tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevien henkilöstön määrä?**

Turvakodilla ei toimi avustavissa työtehtävissä työskentelevää henkilöstöä.

## 7.1.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

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

Henkilöstön rekrytoinnissa painotetaan lain edellyttämää koulutusta, työkokemusta ja henkilökohtaista sopivuutta turvakotityöhön

### **Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?**

Turvakodin työskentely ei tapahdu asiakkaiden kodeissa. Turvakodin henkilökunta työskentelee lasten kanssa, ja työhön valittavien tulee esittää rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseksi (504/2002)).

## 7.1.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Turvakodilla toimitaan hyvinvointialueen ja yksikön perehdytysohjeistuksen mukaisesti. Hyvinvointialueella on yhteinen perehdytysohjelma kaikille työntekijöille, sijaisille ja opiskelijoille. Turvakotityöhön perehdyttämiseen käytetään hyvinvointialueen yleisen perehdytysohjelman lisäksi turvakotityön perehdyttämiseen laadittua täydentävää perehdytysohjelmaa. Palveluesihenkilö vastaa perehdytysuunnitelman toteuttamisesta ja turvakodin perehdytysosion päivittämisestä. Perehdytys on koko työyhteisön vastuulla. Perehdytys tapahtuu sekä työntekijöiden ohjaamana että itsenäisen perehdytysaineistoon tutustumisen kautta.

Siun soten henkilöstöyksikkö selvittää koulutustoiveita ja järjestää tarpeen mukaan koulutusta eri yhteistyötahojen kanssa. Koulutustarjonta on esillä Onni-koulutuskalenterissa. Myös THL järjestää säännöllisesti turvakodin henkilöstölle koulutuksia. THL:n koulutuksista tiedotetaan THL:n turvakotipalvelujen yhteistyötilassa.

## 7.2 Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Joensuun turvakodin henkilöstö ilmoittaa välittömästi lähiesimiehelle suullisesti tai kirjallisesti epäkohdista, riskeistä tai vaaroista, joita työssä on tullut ilmi. Asia otetaan esille viikkotiimeissä, mutta jo sitä ennen ryhdytään epäkohtia ja riskejä sekä vaaroja vähentäviin toimiin. Työntekijä tekee ilmoituksen Laatuporttiin erillisen ohjeistuksen mukaisesti.

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään viikkotiimeissä ja esimiehen kanssa käytävissä keskustelussa. Mikäli uhkatilanne vaatii muutoksia toimintatavoissa, muutokset sovitaan yhteisesti viikkotiimeissä tai mikäli muutokset vaativat ylemmän esihenkilötason päätöstä, muutokset saatetaan henkilökunnan tietoon yhteisissä viikkotiimeissä. Toimintatavan muutokset esitellään myös Siun soten johtaville sosiaalityöntekijöille heidän kokoontuessaan säännöllisesti.

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

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014 48§) velvoittaa työntekijöitä ilmoittamaan, jos he huomaavat tai saavat tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Mikäli epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata välittömästi, on Joensuun turvakodin työntekijän tehtävä ilmoitus aluehallintovirastolle.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteet kirjataan laatuporttiin, analysoidaan ja raportoidaan sekä annetaan tarvittaessa tiedoksi asiaan kuuluville tahoille. Uhka- ja vaaratilanteet ilmoitetaan lisäksi THL:n turvakotipalveluille sähköisen ihka- ja vaaratilanelomakkeen kautta.

Riskien hallinnassa saatua tietoa hyödynnetään Siun Soten kehittämistyössä. Työntekijöillä ja esimiehillä on velvollisuus saattaa tieto myös johdon käyttöön.

Joensuun turvakodilla noudatetaan myös ohjeistuksia liittyen muistutus-, kantelu- ja potilasvahinkoasioiden käsittelyyn, ohjeistusta henkilötietojen korjaamisvaatimuksesta, sekä vaaratilanneilmoituksen (PaTu) teko- ja käsittelyohjeistusta. (Laatuportti). Henkilökunta tekee uhka- ja vaarailmoituksesta ilmoituksen (PaTu) sekä Laatuporttijärjestelmään ja täyttää sähköisen THL:n lomakkeen uhka- ja vaaratilanteista. THL:n uhka- ja vaaralomakkeen ilmoitukset menevät tiedoksi THL:n turvakotipalveluista vastaaville henkilöille.

### 7.3 Toimitilat

#### Toimitilojen kuvaus:

Joensuun turvakoti sijaitsee kiinteistön ylimmässä, neljännessä, kerroksessa. Kiinteistön kolmannessa kerroksessa ovat lapsi- ja lapsiperhepalveluiden työntekijöiden työtilat, koko kiinteistön yhteinen kokoushuone sekä 1.-3. kerroksen henkilökunnan ruokailutila. Kiinteistön toisessa kerroksessa sijaitsevat lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon työntekijöiden toimistotilat. Kiinteistön ensimmäisessä kerroksessa sijaitsee koko kiinteistön käytössä olevat yhteiset neuvottelutilat, pommisuoja sekä lastensuojelun avohuollon ja sijaishuollon työntekijöiden työhuoneita. Turvakodin henkilökunta voi varata ensimmäisen kerroksen neuvottelu- ja kokoushuoneita asiakaskäyttöön.

Turvakodin tilat jakautuvat hallintotiloihin ja asiakastiloihin. Turvakodilla on seitsemän perhehuonetta ja vuodepaikkoja on 19. Jokaisessa perhehuoneessa on oma wc- ja suihkutila. Yhteisinä tiloina asiakkailta on käytössä tupakeittiö, jossa sijaitsee yhteinen oleskelutila. Lasten käytössä on leikkihuone. Asiakkaat vastaavat omasta ja perheensä pyykinhuollosta itse ja tätä varten asiakastiloissa on yhteinen kodinhoituhuone.

Turvakodin hallintokäytävällä sijaitsee turvakodin toimisto, jossa on kaksi työpistettä turvakodin ohjaajille. Hallintokäytävällä sijaitsee myös turvakodin palveluesihenkilön huone, neuvotteluhuone ja henkilökunnan taukotila.

#### Tilojen käytön periaatteet:

Koko neljäs kerros on ainoastaan turvakodin henkilöstön ja asiakkaiden käytössä. Avaimet turvakodin tiloihin on vain turvakodin työntekijöillä ja koko kiinteistön yleisavaimista vastaavilla johtavilla sosiaalityöntekijöillä. Turvakodin tilat jakautuvat hallintotiloihin ja asiakastiloihin. Asiakastilan ja hallintotilan välissä on palo-ovi, jota pidetään lukittuna aina, kun työntekijä työskentelee asiakaspuolella tai hallintotiloissa käydään asiakasneuvotteluita tai puheluita. Jokaisella perheellä on käytössä avain omaan huoneeseensa. Asiakkaat jättävät avaimen työntekijälle poistuessaan turvakodin tiloista. Asiakkaiden avaimet käyvät vain asiakashuoneiden lukkoihin.

Kiinteistön alaovi pidetään lukittuna 24/7. Jokainen kiinteistön toimija huolehtii ja vastaa omien asiakkaidensa ja yhteistyökumppaneidensa sisään ohjaamisesta. Turvakodin asiakkaat ja yhteistyötahot pääsevät alaovesta sisään

soittamalla turvakodin ovisummeria. Turvakodin työntekijä varmistaa ovikamerasta ovisummerin soittajan henkilöllisyyden ennen ulko-oven avaamista.

Kiinteistön rappukäytävä, portaikko ja hissi on koko kiinteistön toimijoiden ja turvakodin asiakkaiden käytössä. Turvakodin asiakkaille kerrotaan talon turvallisuusohjeista tulohaastattelun yhteydessä ja asiakkaita muistutetaan käytännöistä viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Asiakkaita muistutetaan siitä, että he huolehtivat ulko-oven sulkemisesta sekä siitä, etteivät he päästä ulko-ovesta sisään muita henkilöitä.

Ensimmäisen kerroksen kokous- ja neuvottelutilat ovat kaikkien kiinteistön työntekijöiden käytössä ja ne on tarkoitettu koko kiinteistön toimijoiden asiakastapaamisten tiloiksi. Asiakkaat voivat olla tiloissa vain työntekijän seurassa ja valvonnassa. Jokainen kiinteistön toimija vastaa itse asiakkaiden pääsystä ja valvonnasta tiloissa.

## 7.4 Teknologiset ratkaisut

**Mitä kulunvalvontaan ja asiakkaiden omaan käyttöön tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?**

Turvakodilla on kameravalvonta ja kameralla varustettu ovipuhelin. Ulko-ovissa on kulunvalvonta. Turvakodin työntekijöillä on käytössä turvapainikkeet, joiden hälytykset ohjautuvat vartiointiliikkeeseen.

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

Asiakkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita. Turvakodilla on työntekijä 24/7. Asiakkaat saavat turvakodin työntekijän henkilökohtaisesti ja puhelimitse kiinni kaikkina vuorokauden aikoina.

**Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?**

Turvakodin henkilökunnan turvapainikejärjestelmästä vastaa:

Securitas Oy. p. 020 4912600

## 7.5 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa. Terveystieteiden laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen

toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat.

Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa. Organisaation on nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

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

Turvakodilla ei ole apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita. Mikäli asiakkaalla on mukana tarvittavia apuvälineitä tai laitteita, vastaa asiakas itse niiden hankinnasta, käytönohjauksen ja huollon toteutumisesta.

### **Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?**

Turvakodilla ei ole apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita.

### **Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot:**

Turvakodilla ei ole apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita.

## **8 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen**

### **8.1 Asiakastyön kirjaaminen**

#### **Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?**

Kirjaamiseen perehdyttäminen kuuluu hyvinvointialueen perehdytysohjelmaan. Kirjaamiseen liittyviin tietosuojaja tietojenkäsittelyohjeisiin tutustutaan itsenäisesti. Perehdytyksestä vastaava työntekijä perehdyttää ohjelmiston käyttöön ja siihen liittyviin periaatteisiin henkilökohtaisesti. Lisäksi työntekijöille tarjotaan säännöllisesti kirjaamiseen liittyvää koulutusta. Palveluesihenkilö toimii turvakodin kirjaamisvalmentajana.

#### **Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?**

Yksikön toimintaperiaatteena on, että asiakkaan arkeen liittyvät kirjaukset tehdään välittömästi saman päivän aikana. Omaohjaajatyöskentelyyn ja neuvotteluihin liittyvät kirjaukset tehdään viipymättä ja työntekijän on huolehdittava kirjaamiseen riittävä aikataulu.



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

THL on turvakotipalveluja käyttävien asiakkaiden henkilötietorekisterin rekisterinpitäjä ja palveluntuottajat keräävät, käsittelevät ja säilyttävät asiakastietoja ylläpitämiensä turvakotien asiakkaista THL:n lukuun. Palveluntuottajilla on käytössä omat asiakastietojärjestelmät, joiden tietoturvakuvaukset palveluntuottajat ovat velvollisia toimittamaan THL:lle. THL:n ja palveluntuottajien välillä on solmittu henkilötietojen käsittelyä koskeva erillinen sopimus. Sopimuksessa on sovittu noudatettavista turvallisuusjärjestelyistä (tietoturva- ja toimitilaturvallisuus) ja henkilötietoja koskevasta käsittelystä THL:n ja Palveluntuottajan välillä.

Potilas- ja asiakastiedot ovat luonteeltaan salassa pidettäviä ja arkaluontoisia. Tämä edellyttää ehdotonta tietoturvaa. Jokainen Siun soten työntekijä on velvollinen käsittelemään asiakkaiden ja potilaiden henkilötietoja huolellisesti ja toimimaan työssään siten, että henkilötiedot eivät paljastu sivullisille. Jokainen työntekijä on lain mukaan salassapito- ja vaitiolovelvollinen työssään esille tulevista salassa pidettävistä ja arkaluontoista asioista. Salassapito- ja vaitiolovelvollisuus on voimassa myös palvelussuhteen päättymisen jälkeen.

Esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä on saanut perehdytyksen tietoturvaan ja tietosuojan sekä siitä, että hän on saanut työtehtävien edellyttämät asiakirjat. Työntekijä allekirjoittaa salassapito- ja käyttäjäsitoumuksen, jolloin hän sitoutuu noudattamaan voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä, säilyttämään tietojärjestelmien käyttäjätunnukset ja salasanat asianmukaisesti sekä huolehtimaan erityisesti potilas- ja asiakastietoihin liittyvästä salassapito- ja vaitiolovelvollisuudesta. Tässä yhteydessä työntekijä perehtyy Siun soten Tietoturva- ja tietosuojakäsikirjaan. Vastaava menettely koskee Siun soten eri toimipisteissä työskenteleviä harjoittelijoita ja opiskelijoita. Sitoumus laaditaan kahtena kappaleena. Toinen kappale jää työntekijälle ja toinen työnantajalle. Työnantajalle jäävä lomake lähetetään osoitteeseen: Kirjaamo, Tikkamäentie 16, M-talo, 3. krs. 80210 Joensuu.

Henkilötietoja sisältäviä asiakirjoja ja tietojärjestelmiä käytetään asiakas- ja potilassuhteen hoitamiseen vain työtehtävien edellyttämässä laajuudessa. Tietojärjestelmien käyttäjien käyttöoikeudet on määritelty työtehtävien mukaan. Tietosuojan toteutumista valvotaan säännöllisesti.

Tietosuoja-asiantuntijat (tietosuojavastaavat) valvovat asiakasrekistereiden ja potilasrekisterin tietojen käyttöä ja neuvovat tarvittaessa tietosuojan liittyvissä kysymyksissä. Asiakas- ja potilastietojärjestelmään tallentuu automaattisesti lokitieto eli tieto siitä kuka on käyttänyt asiakas- tai potilastietoja.

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä perehdytys kuuluu hyvinvointialueen perehdytysohjelmaan sekä henkilöstöllä että opiskelijoilla. Ohjeistuksiin perehdytään itsenäisesti ja perehdytyksestä vastaavan työntekijän vastuulla on varmistaa, että perehdytys on suoritettu.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Siun soten tietosuojavastaavat: [tietosuoja@siunsote.fi](mailto:tietosuoja@siunsote.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

**Toiminnassa todetut kehittämistarpeet:**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan sosiaali- ja kriisipäivystykseen useista eri lähteistä: palveluntuottajilta, asiakaspalautteesta, yhteistyötahoilta, Siun soten organisaatiosta. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Mikäli epäkohtia ilmenee, asioiden käsittely on ohjeistettu lainsäädännöllä, Siun soten sisäisellä ohjeistuksella, THL:n ohjeistuksella, työyksiköiden välisillä keskinäisillä sopimuksilla tai työyksikön jäsenten välisillä sopimuksilla.

Asiakkaille kohdennettuja tyytyväisyys- ja kehittämisehdotuskyselyitä toteutetaan THL:n sähköisen asiakaspalautteen kautta. Asiakaspalautte kerätään asiakkailta turvakotijakson päättyessä. THL toimittaa palveluntuottajille yhteenvedon asiakaspalautteen tuloksista kaksi kertaa vuodessa. Henkilöstö käy asiakaspalautteen läpi ja tarkastelee asiakaspalautteen perusteella mahdollisia kehittämis- ja muutostarpeita turvakodin kehittämispäivien yhteydessä.

## 10 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Paikka ja päiväys Joensuussa 15.3.2024

Allekirjoitus Palvelupäällikkö Tuuli Ollila

*Omavalvontasuunnitelma on hyväksytty sähköisesti.*