

Hämeenlinnan turvakodin omavalvontasuunnitelma



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	8
2.6	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	8
2.7	Toimitilat ja välineet.....	9
2.8	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	10
2.9	Lääkehoitosuunnitelma	10
2.10	Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat.....	11
3	Laadun- ja riskienhallinta	14
3.1	Palveluyksikön laadunhallinta.....	14
3.2	Palveluyksikön riskienhallinta	15
3.3	Laadun- ja riskienhallinnan keinot.....	15
3.4	Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	16
3.5	Ostopalvelut ja alihankinta	16
3.6	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	16
4	Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, seuranta ja päivittäminen.....	17
4.1	Toimeenpano, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	17
4.2	Julkaiseminen	17

1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja nimi	Kanta-Hämeen ensi- ja turvakoti ry
Palveluntuottajan osoite ja yhteystiedot	Sibeliuksenkatu 5A, 13100 Hämeenlinna
Palveluntuottajan Y-tunnus	1471480-5
Palveluyksikön nimi	Hämeenlinnan turvakoti
Palveluyksikön osoite ja yhteystiedot	Hattelmalantie 25 P., 13100 Hämeenlinna /050 355 6707
Palveluyksikön toiminnasta vastaava (nimi, ammattinimike ja yhteystiedot)	Laura Varvas, johtaja/sosiaalityöntekijä laura.varvas@khetk.fi 046 923 2100
Palveluyksikön toiminnasta vastaavan koulutus ja johtamiskokemus vuosina	Yhteiskuntatieteiden maisteri, laillistettu sosiaalityöntekijä
Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Palveluyksikön ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut	Turvakotitoiminta, sosiaalipalvelu
Asiakasryhmät ja -paikkojen määrä	Lähisuhdeväkivaltaa kokeneet tai sen uhkaa kokevat henkilöt, 7 perhepaikkaa
Toimilupatiedot	Luvan myöntämisaikajankohta 12.1.2018.

1.1 Palveluyksikön palveluiden perustiedot

Turvakoti on tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeville tai sen uhan alla eläville aikuisille 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 toimialueellaan Etelä-Suomen aluehallintovirasto. Hämeenlinnassa turvakotipalvelun tuottaa kanta-Hämeen 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 aikuisille sekä heidän lapsilleen. Turvakoti tarjoaa välitöntä kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua asumista sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta.

Turvakodin tulee olla helposti saatavilla ja saavutettavissa. Hämeenlinnan turvakoti sijaitsee Hämeenlinnan keskustan tuntumassa hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden lähellä. Hämeenlinnan 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, monimuotoisen lähisuhdeväkivallan ehkäisy, asiakkaan psykososiaalisen hyvinvoinnin lisääminen sekä asiakkaan ohjaaminen tarvittavien palveluiden piiriin turvakotijakson aikana ja sen jälkeen.

Turvakodissa asiakkaina ovat niin lapset kuin aikuiset. Asiakkaille (aikuisille ja lapsille ikätasoisesti) nimetään omaohjaajat. Kaikista asiakkaista tehdään kirjaus päivittäin Sofia-tietojärjestelmään. Asiakkaiden kanssa on säännöllistä työskentelyä hänen tarpeidensa ja toiveidensa mukaan. Asiakkaan saapuessa turvakotiin selvitetään asiakkaan palveluiden tarvetta. Turvakotijakson aikana asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma sekä täytetään tarvittaessa 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.

Turvakodin arvoja ovat turvallisuus, asiakkaan osallisuus, luotettavuus sekä kunnioitus. Turvakotipalvelu tuotetaan kansallisen laatusuosituksen mukaisesti.

2 Asiakasturvallisuus

Hämeenlinnan turvakodin omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan turvakotipalvelujen laadukkuus, asiakaskeskeisyys, turvallisuus sekä 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. Hämeenlinnan 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 ohjaamme asiakasta siirtymään vapaana olevaan turvakotiin. Mikäli turvakoti ei ole asiakkaan tilanteeseen oikea paikka ohjaamme asiakkaan oikeiden palveluiden piiriin ja teemme tarvittaessa yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa. Asiakkaan turvakotijakson tarpeen ja asiakkaan turvakotikuntoisuuden 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. Turvakodin ohjaaja (omaohjaaja) laatii 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. Mikäli turvakotijakso jää lyhyeksi palvelusuunnitelmaa ei ehditä tekemään asiakkaan kanssa yhdessä. Turvakodin ensisijainen tavoite on tarjota turvaa ja keskusteluapua lähisuhdeväkivaltatilanteen läpikäymiseksi. Tavoitteena on turvallisuuden lisääminen asiakkaan elämään turvakotijakson aikana ja sen jälkeen.

Jokaisella turvakodin asiakkaalla on nimettynä kaksi omaohjaajaa. Asiakkailla on oikeus arjen apuun ja tukeen. Turvakotijaksoa toteutetaan asiakkaan kanssa yhdessä sovitun turvakotisuunnitelman mukaisesti asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Turvakodissa tuetaan lasten koulunkäynnin mahdollisuutta tilanteen sallimalla tavalla.

Turvakodissa työskentelevä henkilöstö on vastuullinen huolehtimaan, että tieto turvakotipalvelusuunnitelmasta välittyy päivittäisten raporttien kautta. Henkilöstö on vastuullinen lukemaan asiakkaan asiakirjoihin kirjatun turvakotipalvelusuunnitelman sekä toteuttamaan suunnitelman toimeenpanoa omassa työssään. Omaohjaajien vastuulla on varmistaa, että palvelusuunnitelma on laadittu, sen toteutumista ja päivittämistä seurataan ja asiakkaan asia etenee suunnitelman mukaisesti. Turvakodin sosiaalityöntekijä seuraa ja valvoo asioiden toteutumista osallistumalla raporteille ja lukemalla päivittäistä kirjaamista Sofia asiakastietojärjestelmästä.

Akuutit asiakastyön ja päivittäisen toiminnan asiat käsitellään henkilöstön vuoron vaihtoihin liittyvissä raporteissa. Tiimipalavereita pidetään kerran kuukaudessa (paitsi kesäaikaan) ja niissä käydään läpi henkilöstön yhteisiä asioita. Palavereissa henkilöstöllä on myös mahdollisuus nostaa työhön liittyviä asioita keskusteltaviksi. Työnohjauspäiviä pidetään kerran kuukaudessa ja niiden yhteydessä käydään läpi turvakotityön kehittämiseen liittyviä asioita, asiakastyötä sekä asiakasprosesseja.

Turvakotiin tullaan lähisuhdeväkivallan seurauksena kriisitilanteessa. Asiakkaalla on mahdollisuus tiedustella turvakotipalvelusta puhelimitse ennen saapumistaan. Asiakas voi tarvittaessa tulla turvakotiin tutustumaan yhteistyökumppanin tai viranomaisen kanssa.

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaan läheisverkostoa kartoitetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakkaan toiveita ja mielipiteitä läheisverkoston osallistamisesta turvakotityöskentelyyn kunnioitetaan. Asiakas voi halutessaan pyytää läheisiään mukaan turvakotipalvelusuunnitelman laadintaan ja päivittämiseen. Lähisuhdeväkivallan tekijä ei kuitenkaan voi osallistua turvakodissa asuvan asiakkaan turvakotis suunnitelman laadintaan ja päivittämiseen turvakodin tiloissa.

Palaute turvakotipalvelusta kerätään THL:n sähköisellä tai paperisella palautelomakkeella. Palautelomake pyydetään täyttämään asiakkaan lähtiessä turvakodista. Lapsille ja aikuisille on omat palautelomakkeensa. Turvakoti saa asiakaspalautekyselystä laaditun yhteenvedon ja sanallisen palautteen. Yhteenveto asiakaspalautteista käsitellään henkilöstön kesken tiimikokouksissa. Muistioon kirjataan mahdolliset kehittämiskohteet ja toimenpiteet palvelun laadun varmistamiseksi.

Turvakodin arjessa ja turvakotipalvelusuunnitelmaa laatiessa keskustellaan 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 puolivuositain. 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 ohjaaja. Asiakas sitoutuu turvakodin 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 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 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.

Kanta-Hämeen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavana toimii Satu Loippo. Sosiaaliasiavastaavan sähköpostiosoite: satu.loippo@omahame.fi

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

Perheelliselle asiakkaalle kerrotaan henkilökunnan velvollisuudesta tehdä lastensuojeluilmoitus ja tarvittaessa ilmoitus poliisille. Asiakkaalle kerrotaan turvakotiin saapuessa suullisesti turvakodin kirjaamiskäytänteistä 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 sosiaalityöntekijä yhdessä työryhmän kanssa arvioi ja päättää yhteistyössä asiakkaan kanssa turvakotijakson pituuden yksilöllisesti. Asiakasta autetaan asunnon hankkimisessa ja avustetaan muiden käytännön asioiden järjestämisessä. Yhteistyötä tehdään hyvinvointialueiden sosiaalipalveluiden sekä muiden tarvittavien yhteistyötahojen kanssa. Asiakassuhde voidaan päättää asiakkaan rikkoessa turvakodin sääntöjä tai muutoin käyttäytyessä sopimattomalla tavalla, kuten aggressiivisesti henkilökuntaa tai toista asiakasta kohtaan tai käyttämällä päihteitä turvakotijakson aikana.

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.

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

Laura Varvas, turvakodin johtaja/sosiaalityöntekijä
laura.varvas(at)khetk.fi

046 923 2100

Paula Arbelin, toiminnanjohtaja

paula.arbelin(at)khetk.fi

044 743 9972

Kirjallinen muistutus osoitetaan sosiaalityöntekijä Laura Varpaalle tai toiminnanjohtaja Paula Arbelinille. Muistutukset, kantelut ja muut valvontapäätökset käsitellään Kanta-Hämeen 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

Asiakaspalaute turvakotipalvelusta kerätään sähköisellä lomakkeella THL:n internetsivujen kautta tai paperisella lomakkeella. Lomakkeita on saatavilla myös muilla kielillä (muille kuin suomea äidinkielenään puhuville). Asiakkaan lähtiessä turvakodista pyydetään häntä täyttämään sähköinen palautelomake. Lapsille ja aikuisille on omat lomakkeensa. Turvakoti saa asiakaspalautekyselystä laaditun yhteenvedon ja tiedot puolen vuoden välein. Yhteenveto 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:

- turvakodin johtaja/sosiaalityöntekijä (YTM) sekä
- vastaava ohjaaja (YAMK)
- kuusi ohjaajaa (sosiaali- ja terveysalan amk)

Ohjaajat tekevät kolmivuorotyötä, vastaava ohjaaja pääsääntöisesti kaksivuorotyötä. Turvakodin johtaja/sosiaalityöntekijä työskentelee arkisin päiväaikaan. Henkilöstöresurssi on mitoitettu asiakaspaikkojen määrään turvakodissa. Turvakodissa käy ostopalveluna siistijä kolme kertaa viikossa.

Sijaisia on mahdollista käyttää henkilöstön sairastuessa, perhevapaiden yhteydessä sekä vuosiloma-aikoina. Henkilöstön riittävyyttä, rakennetta ja kelpoisuutta seurataan ja hankitaan tarvittavaa täydennys- ja turvallisuuskoulutusta.

Turvakotipalvelussa varmistetaan asiakkaan oikeus asioida omalla kielellään tulkkipalvelua apuna käyttäen. Turvakodilla on käytössä Youpret-tulkkauspalvelu.

Toimintayksikön ohjaajat perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö

omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Hämeenlinnan turvakodilla on laadittu perehdytysohjelma sekä aikuisten ja lasten kanssa tehtävän työn laatusuositukset, jotka annetaan uusille työntekijöille luottavaksi. Näistä löytyy kattavasti tietoa turvakodissa tehtävästä työstä. Uusia työntekijöitä perehdyttää koko työyhteisö ja harjoittelijoita perehdytetään siten, että heille määritetään vastuuhjaaja työharjoittelun alkaessa. Uusille työntekijöille annetaan perehdytyslista, johon merkitä perehdytyt asiat. THL tarjoaa myös erillistä perehdytyskoulutusta uusille työntekijöille.

Henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään tarvittaessa ja vuosittain. Työryhmällä on moniammatillinen osaaminen ja erityisosaaminen perheväkivalta- ja kriisityöhön. THL kouluttaa henkilöstöä säännöllisesti liittyen kriisi- ja väkivaltatyöhön.

Työntekijät käyvät vuosittaiset kehityskeskustelut oman lähiesihenkilönsä kanssa. Työhyvinvointisuunnitelmaa koordinoi yhdistyksen yhteistoimintaryhmä. Henkilöstöllä on säännöllinen työnohjaus.

Työterveydestä vastaa Mehiläinen Oy. Turvakodin sosiaalityöntekijä seuraa sairauspoissaoloja ja tekee tarpeen mukaan puheeksi ottoja ja osallistuu tarvittaessa työterveyshuollon neuvotteluihin.

Turvakodin sosiaalityöntekijä 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 vastaa työvuorosuunnittelusta yhdessä 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 palvelunantajien 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 määritellyin 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 Hattelmalantie 25 P.-rakennuksen neljännessä kerroksessa. Turvakodissa on asuinhuoneet seitsemälle perheelle, joista yksi huone on tarvittaessa perhehuone, yksi lemmikkihuone ja yksi huone on esteetön. 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 pieni keittiö sekä 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. Asiakkaiden kanssa käydään tulotilanteesta turvakodin säännöt läpi. Lasten leikkitila sijaitsee yhteisissä tiloissa samoin kuin tv. Asiakkailla on mahdollisuus käyttää tietokonetta asioiden hoitamiseen. Asiakkailla on käytössä erillinen pyykkihuone, jossa he voivat omatoimisesti pestä pyykkejään. Asiakkailla on käytössään myös sauna.

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.

Turvakodin ohjaajat huolehtivat yksikön ruokahuollosta. Citymarket Hämeensaari toimittaa turvakodille elintarvikkeita kauppatilauksen mukaisesti. Turvakodilla on myös käytössä Oikia Oy:n valmisruokia, joista lämmittämällä ruoka valmistuu nopeasti. Ruuan valmistuksessa huomioidaan erityisruokavaliot sekä ruokarajoitteet. Turvakodin ohjaajien toimesta valmistetaan päivällinen. Asiakkaat saavat halutessaan myös valmistaa itse ruoat. Asiakkaiden käytössä on turvakodin keittiö ja sieltä löytyvät elintarvikkeet. Erityisruokavaliot on myös huomioitu asiakaskohtaisesti. Asiakkailla on omassa huoneessaan käytössään 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 työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassit. Hämeenlinnan turvakodilla on yksi lemmikkihuone, johon asiakas voi tulla lemmikin kanssa. Lemmikeille turvakoti tarjoaa perusruoan.

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. Lemmikkihuoneeseen otetaan jokaisen asiakkaan jälkeen tehosiivous ja lemmikkihuoneessa on omat tekstiilit ja vuodevaatteet. Turvakodissa käy siistijät kolme kertaa viikossa. Myös henkilöstö huolehtii tarvittaessa yleisten tilojen siisteydestä. Turvakodin asiakkaat huolehtivat itse pyykkihuollosta. Tarvittaessa pyykkihuollossa ohjataan ja avustetaan. Ohjaajat huolehtivat vuodevaatteiden ja

pyyhkeiden pyykinhuollosta. Puhtaanapitoon ja pyykinhuoltoon 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 lääkinnällisiä laitteita.

2.8.2 Tietojärjestelmät

Hämeenlinnan 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. Mikäli yhdistyksen asiakkaiden tai henkilöstön tietosuojaan kohdistuu virhe-, uhka- tai vaaratilanteita (jatkossa tietosuojapoikkeama), tulee niistä ilmoittaa viivytyksettä tietosuojavastaavalle ja toiminnanjohtajalle sekä tehdä kirjallinen uhka- ja vaaratilanneselvitys.

2.8.3 Teknologian käyttö

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

Henkilökunnan käytössä on kaulaan laitettavaa hälytintä, josta saa tarvittaessa tehtyä hälytyksen vartijalle tai suoraan hätäkeskukseen, josta se ohjautuu poliisille. Vartiointipalvelut Hämeenlinna turvakodille tuottaa Securitas Oy. Henkilökunnalla on käytössä ovipuhelin ja näköyhteys kameran kautta ulko-ovelle.

2.9 Lääkehoitosuunnitelma

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

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.

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. Terveyttä koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka.

Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja laki (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 rekisteröidylle. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveys- 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 Laura Varvas. 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 johtaja. Turvakodilta poislähteneiden työntekijöiden oikeudet Sofiaan poistetaan välittömästi. Turvakodin johtaja 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 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 tiimipalaverissa. Työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat vaitiolovelvollisuuslomakkeen. 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.

Turvakodin työntekijöiden velvollisuutena on kirjata tarpeelliset ja riittävät tiedot. Kirjauksia käytetään palvelun järjestämiseen, suunnitteluun, toteuttamiseen, seurantaan ja valvontaan. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (THL) on rekisterinpitäjä turvakotipalveluissa. Turvakotipalvelun asiakastiedot kuuluvat THL:n asiakasrekisteriin. Tietojen käyttö edellyttää aina asiakassuhdetta ja työtehtäviin perustuvaa käyttöoikeutta. Tietojen katselusta jää merkintä lokitietoihin, jotta niiden käyttöä voidaan valvoa.

Asiakastiedot tallennetaan turvakodin käytössä olevaan asiakastietojärjestelmään Sofiaan. Sieltä ne siirtyvät Sosiaalihuollon asiakastietovarantoon (Kanta-palveluihin). Asiakastietojen käsittely ja luovuttaminen perustuvat lainsäädäntöön. Asiakkaalla on oikeus saada jäljennös häntä tai alaikäistä lastansa koskevista kirjauksista siltä osin kuin jäljennöksen antamisella ei ole haitallisia vaikutuksia muiden oikeuksiin ja vapauksiin. Kirjaukset saa turvakodista turvakotijakson aikana tai sen jälkeen. OmaKannassa ei näytetä turvakotipalvelujen asiakirjoja eikä lähisuhde- ja perheväkivallan ehkäisytyöhön liittyviä asiakirjoja.

Täysi-ikäinen asiakas voi asioida turvakodissa myös nimettömänä. Nimettömänä asioineita asiakkaita ei myöhemmin pystytä luotettavasti tunnistamaan, joten heille asiakirjojen toimittaminen turvakotijakson jälkeen ei enää yleensä ole mahdollista.

Kaikkien Suomen turvakotien asiakastiedot kuuluvat rekisteriin, jonka rekisterinpitäjänä on THL. Jos asiakas vaihtaa turvakotia, tai asioi myöhemmin samassa tai toisessa turvakodissa, turvakodin ammattilaiset näkevät aikaisempien turvakotijaksojesi tietoja. Tietojen käyttö edellyttää aina perusteltua asiayhteyttä, kuten asiakassuhdetta. Tietojen liikkumista saman rekisterin sisällä ammattilaiselta toiselle ei voi kieltää. Muut ammattilaiset, joilla on lakiin perustuva oikeus tietoihin. Tietojen luovutuksia voidaan tehdä suostumuksellasi tai lakiperusteella.

Viranomaisilla on lakisääteisiä tiedonsaantioikeuksia esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Tällöin hyvinvointialueen laajan asiakasvastuun työtehtävissä toimivilla on käyttöoikeus asiakirjoihin, joita on tehty arvioitaessa turvakotipalvelun tarvetta ja asiakkuuden edellytyksiä. Heidän työtehtäviinsä sisältyy vastuu siitä, että saadut palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden. Lisäksi lapsen asioista vastaavalla sosiaalityöntekijällä ja lastensuojelun johtavalla viranhaltijalla on käyttöoikeus osaan turvakotipalvelun toteutuksen asiakastiedoista. Toteutuksen asiakastiedoilla tarkoitetaan turvakodissa asumisen aikana tehtyjä kirjauksia.

Asiakas voi tehdä luovutuskieltoja OmaKannassa tai kun asioi sosiaali- tai terveydenhuollossa. Viranomaiset, joilla on laaja tiedonsaantioikeus, voivat ohittaa asiakkaan tekemät kiellot. Tietojen hakija arvioi, mitä tietoja asiassa on tarpeen katsella ja vastaa haun laillisuudesta

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat ovat osa perehdytystä. Henkilöstöllä on ohje toimintatapoihin. Turvakodin sosiaalityöntekijälle osoitetaan asiakirjapyynnöt, joiden kohdalla toimitaan rekisterinpitäjän ohjeiden mukaisesti.

Tietosuojaan, tietoturvallisuuteen 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 tietosuojalaista. 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 toiminnanjohtaja Paula Arbelin, paula.arbelin(at)khetk.fi, 044 743 9972.

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 turvakotipalvelua koskevat laatusuositukset syksyllä 2023 ajalle 2024-2027. 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 keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskien ja epäkohtien tunnistamisesta ennakolta vastaa turvakodin johtaja. Riskiarviointi tehdään vuosittain yhdistyksen työsuojelupäällikön toimesta. 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: tietosuojapoikkeama, uhka- tai väkivaltatilanne. Henkilökunta ja esihenkilö keskustelevat asioista yhdessä ja tarvittaessa pyytävät tukea ja apua asioiden järjestämiseksi muualta organisaatiosta, kuten työsuojelusta, työterveydestä tai yhdistyksen johdolta. Ilmoitukset käsitellään myös yhdistyksen yhteistoimintaryhmässä. 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 vartijalle.

Turvakodilla on käytössä kameravalvonta sisäänkäynnin luona, jolla voidaan seurata ympäristön turvallisuutta ja tunnistaa mahdolliset uhkatekijät. Turvakodin pääovelle on puhe- ja kamerayhteys, jotta turvakotiin tulijan henkilöllisyys voidaan varmistaa.

Uhka- ja vaaratilanteiden 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.

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

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.

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

Turvakodissa toimitaan hygieniaohjeen ja infektiorjunnan mukaisesti ja näiden toteutumista seurataan.

3.5 Ostopalvelut ja alihankinta

Luettelo ostopalveluista ja alihankkijoista:

- Netproce (Sofia-asiakastietojärjestelmä)
- Advania Fokus Oy (Tietoturva)
- Työnohjaaja Mira Jääskeläinen
- Hämeensaaren Citymarket (elintarviketoimitus)
- Oikia-ruoka (Puolivalmiita valmisruokia)
- A.P.P siivouspalvelut Oy- viikkosiivoukset (3x viikossa)
- Securitas Oy

3.6 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Turvakodin valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta, johtamisesta, ennakoinnista sekä häiriötilanteidenhallinnasta ja kriisien johtamisesta vastaavat turvakodin johtaja Laura Varvas ja toiminnanjohtaja Paula Arbelin.

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Turvakodin johtaja seuraa omavalvonnan toteutumista ja puuttuu tarvittaessa epäkohtiin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarpeen mukaisesti ja vahvistetaan vuosittain.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa turvakodin johtaja.

Omavalvontasuunnitelma on luettavissa henkilökunnan kansliassa sekä asiakkaiden yhteiskeittiön 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 johtaja vastaa suunnitelman päivittämisestä.

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

Yhdistyksellä on käytössä uhka- ja vaaratilanneilmoitus, joka käsitellään edellä mainitulla tavalla. Ilmoituksista kootaan raportti, jonka perusteella tehdään tarvittavat muutokset.