

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA.....	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA.....	11
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	20
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	21

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuntayhtymän / Sote-alueen nimi Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystoiminta (Eksote)

Y-tunnus Eksote 0725937-3

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi Turvakoti

Katuosoite Pappilanpolku 1 D, 1. krs

Postinumero 55120

Postitoimipaikka Imatra

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Turvakoti on tarkoitettu lähisuhde- ja perheväkivaltaa tai sen uhkaa kokeneille. Turvakodissa on neljä perhepaikkaa, turvakoti on esteetön.

Esimies toimintayksikön esimies Sanna Aho

Puhelin 040 358 1769

Sähköposti sanna.aho@eksote.fi

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat

Turvakoti ei osta asiakkaille alihankintana mitään palveluita.

Turvakotiin ostetaan ulkopuolelta henkilöstölle työnohjaus. Eksote on kilpailuttanut työnohjausten ja työnohjaaja valitaan kilpailutuksen myötä valituiksi tulleista työnohjaajista.

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Työnohjausta arvioidaan puolivuositain kysymällä henkilöstön palautetta, seuraamalla tukeeko työnohjaus toimintaamme ja johtamista. Tämän pohjalta käydään palautekeskustelu ja tavoitteiden selvennys työnohjaajien kanssa.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

Kyllä Ei

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Ympärivuorokautinen turvakotipalvelu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokeville. Palvelu perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja on kestoltaan lyhytaikaista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Turvakodin johto ja henkilöstö ovat sitoutuneet Eksoten toiminnan strategisiin periaatteisiin, jotka ovat vuoteen 2023 saakka: rohkeus, ihminen ja yksinkertaisuus.

Lisäksi turvakodin työtä ohjaavat vastuullisuus, toisen ihmisen kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus, rehellisyys, yksilöllisyys ja positiivisuus.

Toimintaperiaatteena on rauhoittaa ja turvata asiakkaan elämäntilanne akuutin kriisin aikana. Työntekijät ovat koulutettu tekemään kriisityötä asiakkaan akuutissa kriisissä ja ohjaamaan heidät tarvittavien palveluiden piiriin. Myös väkivallantekijä ohjataan tarvittavien palveluiden piiriin väkivallan kierteen katkaisemiseksi. Yhteistyö muiden viranomaisien ja palvelualojen kanssa on tärkeä osa turvakotityötä. Lähisuhdeväkivallan ehkäisevä työ kuuluu turvakodin työhön.

Turvakotiin voi tulla myös alaikäinen nuori ilman vanhempiaan, esimerkiksi tilanteessa, jossa nuori kokee väkivaltaa tai uhkaa kodissaan.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Turvakodilla on käytössä riskienhallintasuunnitelma, jota päivitetään kerran vuodessa. Käytössä on myös palo- ja pelastussuunnitelma, joka tarkastetaan ja päivitetään kerran vuodessa. Hälytysjärjestelmä tarkistetaan kerran kuukaudessa. Uudet työntekijät perehdytetään edellä mainittuihin ohjeistuksiin. Henkilöstö on vakuutettu työtapaturmien varalta If Vahinkovakuutus Oyj:ssä ja ohjeistus löytyy Eksonet:stä Turvasataman alta.

Riskien tunnistaminen

Henkilöstö tai yksittäinen työntekijä ilmoittaa mahdollisista riskeistä esimiehelle, ja asia käsitellään yhteisesti henkilökuntapalaverissa tai työnohjauksessa. Epäkohdat korjataan mahdollisuuksien mukaan. Henkilöstö tekee HaiPro-ilmoitukset väkivalta- ja uhkatilanteista. HaiPro-ilmoitukset käsitellään välittömästi ja tarvittaessa tehdään suunnitelma asian korjaamiseksi.

Riskienhallintasuunnitelma on tehty yhdessä koko henkilöstön kanssa ja jokainen on saanut tuoda esiin havaitsemiaan epäkohtia.

Kiinteistöön liittyvät epäkohdat hoidetaan kiinteistöhuollon Kaakkois-Suomen Kiinteistöpalvelut Oy / Eira Junnola 050 464 2766. Huoltotilauksen voi myös tehdä Mitran sivuilla olevan linkin kautta.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Asiakkaita ohjataan ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista vastaavalle ohjaajalle tai esimiehelle, jonka jälkeen esimies huolehtii asian käsittelystä tarvittavalla tavalla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Läheltä piti- ja väkivaltatilanteista henkilökunta tekee potilas- ja asiakasturvallisuusilmoituksen HaiPro-järjestelmään, jonka esimies käsittelee ja arvioi. Ilmoituksesta lähtee tieto työsuojausvaltuutetulle. Ilmoitukset arkistoituivat HaiPro-järjestelmään. THL:n uhkatilanelomake on täytettävä, kun asiakkaaseen tai turvakotiin kohdistuu uhkaa.

Riskienarviointiin ja turvallisuuteen liittyvät asiat käsitellään yhteisesti henkilöstöpalaverissa ja työnohjauksessa. Välittömästi tilanteen jälkeen suoritetaan tilanepurku paikalla olevien työntekijöiden kesken.

Kaikki tiedotus hoidetaan Eksoten sisäisellä suojatulla sähköpostilla (henkilöstöllä käytössä yhteinen sähköpostiryhmä). Salassa pidettäviä ja arkaluontoisia tietoja voi lähettää salatun sähköpostin kautta.

Korjaavat toimenpiteet

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Työryhmässä käydään läpi tilanteeseen johtaneet tapahtumat ja tehdään korjaavat toimenpiteet. HaiPro-ilmoitusten käsittelyn yhteydessä tehdään toimenpidesuunnitelmat ja tarvittaessa viedään asiat työsuojaeluun. Turvakodin tilanne viedään säännöllisesti tiedoksi valvovalle viranomaiselle (lastensuojelun sosiaalityön ja yhteisten erityispalveluiden palvelupäällikölle Anne Korhoselle). Tiedoksi vienti toteutuu säännöllisissä esimiestimissä.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

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

Muutoksen tiedottamiseen vaikuttaa tilanteen kriittisyys. Sitä arvioidaan tilannekohtaisesti. Muutokset käsitellään henkilöstöpalaverissa ja työpaikkakokouksissa. Välittömistä muutoksista tiedotetaan henkilökuntaa reaaliaikaisesti. Asiakkaan asioista tiedotetaan asiakkaan omaa sosiaalityöntekijää ja muita asiakasta hoitavia tahoja virka-aikana. Tilanteen niin vaatiessa tiedotetaan myös Eksoten laatu- ja turvallisuuspäällikkö Mari Liukalle puh. 044 791 4871, mari.liukka@eksote.fi ja poliisille. Muutoksien tiedottamisesta vastaa toimintayksikön esimies.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

11-12/2020 ja 10/2021 toimintayksikön esimies Sanna Aho

1/2021 toimintayksikön esimies Sanna Aho ja vastaava ohjaaja Mervi Nokelainen

1/2021 toimintayksikön esimies Sanna Aho, vastaava ohjaaja Mervi Nokelainen ja turvakodin henkilöstö

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Lastensuojelun sosiaalityö ja yhteiset erityispalvelut, palvelupäällikkö Anne Korhonen, valvova viranomainen, puh. 040 535 1344, anne.korhonen@eksote.fi

Turvakoti, toimintayksikön esimies Sanna Aho puh. 040 358 1869, sanna.aho@eksote.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina muutoksien yhteydessä, vähintään kerran vuodessa. Omavalvonnan toteuttamista seurataan päivittäisessä perustyössä.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Omavalvontasuunnitelma on nähtävissä turvakodin ilmoitustaululla. Omavalvontasuunnitelma on tallennettu Teamsiin turvakodin työtilaan.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Turvakodilla laaditaan yhdessä asiakkaan, ohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa palvelutarpeen arviointi, toteuttamissuunnitelma sekä päivittäisestä asiakastyöstä dokumentoidaan SoσιαaliEfficiaan. Dokumentteja päivitetään tarpeen mukaan.

Ennen asiakkaan lähtöä turvakodilla tehdään turvasuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.

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

Asiakkaan omaiset ja läheiset otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin yksilöllisesti ja asiakkaan tilanne huomioiden.

Hoito- ja palvelussuunnitelma

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

Turvakodilla laaditaan yhdessä asiakkaan, ohjaajien ja sosiaalityöntekijän kanssa palvelutarpeen arviointi, toteuttamissuunnitelma sekä päivittäisestä asiakastyöstä dokumentoidaan SosiaaliEfficiaan. Dokumentteja päivitetään tarpeen mukaan.

Asiakkaan kanssa tehdään riskinarviointilomake (MARAK), jossa arvioidaan asiakkaan riskiä joutua vakavan parisuhdeväkivallan uhriksi. Asiakkaan suostumuksella voidaan lomakkeen avulla suunnitella toimenpiteitä asiakkaan turvallisuuden parantamiseksi moniammatillisessa MARAK -työryhmässä.

Ennen asiakkaan lähtöä turvakodilla tehdään turvasuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.

Miten varmistetaan, että asiakas saa riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja miten asiakkaan näkemys tulee kuulluksi?

Asiakas aktiivisesti mukana suunnitelmien laatimisessa ja arvioimassa itse omaa tilannettaan.

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

Hoito- ja palvelusuunnitelmia käsitellään säännöllisesti henkilöstöpalavereissa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Miten hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Toteuttamis- ja palvelusuunnitelman tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä yhdessä vuorossa olevan ohjaajan kanssa. Turvakodin ohjaaja tekee asiakkaan kanssa palveluntarpeen arvion ja turvasuunnitelman.

Tavoitteita seurataan asiakasprosessin aikana. Asiakasasiat dokumentoidaan SosiaaliEffiicaan. Turvakoti ei vastaa lastensuojelulain mukaisen hoito- ja kasvatussuunnitelman laatimisesta.

Toteuttamis- ja palvelusuunnitelman tekemisestä vastaa sosiaalityöntekijä.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

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

Turvakodin henkilökuntaa sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan. Asiakas antaa luvan keiden yhteistyötahojen kanssa voidaan tehdä yhteistyötä asiakkaan asioissa. Asiakkaalla / asiakasperheellä on oma huone ja yksityisyys. Asiakas noudattaa turvakodin yhteisiä sääntöjä ja käytäntöjä. Turvakodilla tuetaan asiakkaan osallisuutta. Turvakotijakso perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja turvakotiin voi tulla myös nimettömänä.

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

Turvakodilla ei tehdä rajoitustoimenpiteitä, mutta asiakkaan käyttäytyminen tai päihtymystila ei saa aiheuttaa vaaraa muille asiakkaille tai henkilökunnalle. Asiakkaan on kyettävä huolehtimaan mahdollisesti mukana olevista lapsistaan.

Mitä rajoittavia välineitä yksikössä käytetään? -

Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

Turvakodin asiakastyötä määrittelee Eksoten yhteiset arvot. Henkilökunta saa koulutusta kriisissä olevan asiakkaan kohtaamiseen. Asiakkailta pyydetään palautetta. Asiakas saa tietoa siitä, mitä turvakodin asiakasprosessissa tapahtuu sekä miten voi toimia, jos ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun.

Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § ja 49 § mukaan viipymättä ilmoitettava yksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta eteenpäin sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ellei epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi tehdä toimenpiteitä, ilmoituksen tekijän tulee ilmoittaa asiasta aluehallintavirastolle.

Mahdolliset epäasiallisuudet, haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään työyhteisön ja esimiehen sekä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaistensa kanssa. Turvakodin asiakasilmoitustaululla on esillä potilasasiamiehen yhteystiedot.

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

Asia otetaan puheeksi asiakkaan kanssa välittömästi. Mikäli asiakas haluaa tehdä muistutuksen saamastaan palvelusta, hänelle kerrotaan miten se tapahtuu ja kenelle muistutus osoitetaan. Tarvittaessa asiakasta autetaan muistutuksen tekemisessä. Noudatamme Eksoten ohjetta asiakaspalautteista ja muistutuksesta.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Käytössä on Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen turvakodille suunnittelema asiakaspalautelomake, jonka voi täyttää sähköisesti tai paperisena. Aikuisille ja lapsille on omat lomakkeet. Lisäksi turvakodilla on käytössä oma palautelaatikko, johon voi kirjoittaa vapaamuotoista palautetta. Palautteet annetaan nimettömänä.

Myös Eksoten asiakaspalautelomake on asiakkaiden käytössä.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään työryhmässä ja palautteet otetaan huomioon turvakodin toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja

Sanna Aho, turvakoti

Anne Korhonen, lastensuojelun sosiaalityö ja yhteiset erityispalvelut

Tarja Nylund, perhepalvelut

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Aki Kaskinen, puh. 044 748 5306 aki.kaskinen@socom.fi

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Laserkatu 6 E 4 (IVH kampus) 53850 Lappeenranta

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta

Kaakkois-Suomen Maistraatti

Pormestarinkatu 1 A 3. krs

53100 Lappeenranta

p. 029 553 6901

Sosiaali- ja terveystuollon ohjaus ja valvonta:

Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI)

Wähjärvenkatu 6, 13101 Hämeenlinna, Puhelinvaihte 029 501 6000

postiosoite: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI), PL 1, 13035 AVI

Kouvolan toimipaikka

Käyntiosoite: Salpausselänkatu 22, Kouvola

Postiosoite: Etelä-Suomen Aluehallintovirasto (AVI), PL 1, 13035 AVI

Työsuojelun yhteystiedot: puhelinneuvonta ma-pe klo 9.00 - 15.00, puh. 0295 016 620

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

Noudatamme Eksoten ohjetta asiakaspalautteista ja muistutuksesta.

Muistutuksista ja kanteluista pyydetään asianosaisilta kirjallinen selvitys. Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään työryhmässä tarvittavassa laajuudessa ja tältä pohjalta laaditaan tarvittaessa välittömät korjaustoimenpiteet. Näiden toimenpiteiden seurauksena tarkastetaan yksikön toiminta ohjaavat asiakirjat, säännöt ja ohjeistukset. Tieto jalkautetaan suunnitelmallisesti kaikille työntekijöille ja tarvittaessa yhteistyökumppaneille.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle muistutus käsitellään neljän viikon kuluessa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palvelujen laatua on kuvattu [THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa](#).

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

Asiakkaan tarpeet kartoitetaan yksilöllisesti ja kokonaisvaltaisesti. Työskentely on hyvinvointia edistävää.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen:

Turvakodin ympäristössä on käytössä useita liikunta- ja harrastusmahdollisuuksia, joihin turvakodilla asuvat lapset ja nuoret voivat osallistua.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan palvelutarpeen arvion, toteuttamissuunnitelman ja asiakaskertomus dokumentoinnin avulla.

Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Turvakodilla tarjotaan asiakkaalle aamiainen, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala. Tarjottavat elintarvikkeet ovat terveellisiä peruselintarvikkeita. Kriisivaiheessa olevaa asiakasta tuetaan ravitsemukseen liittyvissä asioissa. Asiakasta kannustetaan valmistamaan ruokansa itse omien voimavarojensa mukaan.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Erityisruokavaliot huomioidaan elintarvikkeita hankittaessa.

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

Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuus- ja laatu- ja asiakas- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Turvakodilla noudatetaan erillistä siivous- ja hygieniaohjetta, joka on yksikössä nähtävillä. Asiakkaita ohjeistetaan tarvittaessa hygieniaan ja yleiseen siisteyteen liittyvissä asioissa.

Henkilökunnalta edellytetään hygieniapassin suorittamista.

Epidemialuonteisissa tilanteissa voimme pyytää erillisiä ohjeita terveydenhuollosta.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Esimerkiksi koronaepidemian seurauksena yksikköön on laadittu omat toimintaohjeet, joita päivitetään reaaliaikaisesti. Ohjeet pohjautuvat hallintoneuvoston / Avin ja Eksoten yleisiin ohjeisiin.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Turvakodin yleisten tilojen siisteydestä vastaa kerran viikossa Saimaan Tukipalvelut Oy. Tämän lisäksi turvakodin henkilökunta vastaa turvakodin tilojen siivouksesta ja pyykkihuollosta. Asiakas huolehtii asiakkuuden aikana oman huoneensa yleissiisteydestä ja omasta pyykkihuollosta. Asiakashuoneiden loppusiivouksesta vastaavat ohjaajat.

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

Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkailla on mahdollisuus käyttää julkisia sosiaali- ja terveyspiirin palveluita. Äkillisissä kuolemantapauksissa yhteys Eksoten sosiaali- ja kriisipäivystykseen p. 040 509 8804. Jälkipuintiryhmä Mielenterveys- ja päihdepäivystyksen ja tarvittaessa työterveyden kautta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaan vointia seurataan päivittäin ja otetaan tarvittaessa yhteyttä hoitavaan tahoon. Lähin terveysasema on Honkaharjun terveysasema; Honkaharju 4., 55800 Imatra, p. 05 352 0980. Avoimna arkisin klo 8-16. Kiireellisissä tapauksissa käytetään Eksoten päivystyspalveluita. Eksoten keskussairaalan päivystyspoliklinikka päivystysapunumero 116 117.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Turvakodin asiakas vastaa itse omasta terveydenhoidostaan.

Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvakodille on laadittu lääkehoitosuunnitelma, jonka on tarkastanut Eksoten lääkitysturvallisuuskordinaattori, puh. 040 651 1480, katri.melto-ojalainen@eksote.fi. Turvakodin lääkevas- taava päivittää lääkehoitosuunnitelman vuosittain ja se lähettää sen eteenpäin hyväksyttä- väksi. Henkilöstö on suorittanut LOVE-lääkehoitokoulutuksen, josta saatava lupa on voimassa kolme vuotta.

Kuka vastaa lääkehoidosta?

Asiakas vastaa itse omasta lääkehoidostaan. Jokaisessa asiakashuoneessa on oma lukollinen lääkekaappi ja asiakkaat vastaavat lääkityksestään itsenäisesti. Toimistossa on lukollinen lää- kekaappi ja ensiaputarvikkeet.

Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden so- siaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyö perustuu asiakkaan suostumukseen ja yhteistyötä tehdään asiakkaan luvalla ja avoi- mesti. Yhteistyöverkostot perustuvat asiakkaan tilanteeseen. Tarvittaessa turvakotijakson ai- kana asiakkaalle luodaan oma viranomaisverkosto.

Alle 18-vuotiaasta turvakotiasiakkaasta ja asiakkaan kotiin jäävistä alle 18-vuotiaista lapsista tehdään lastensuojeluilmoitus. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417, 25 § 12.2.2010/88)

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yh- teistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoi- den kanssa?

Asiakasturvallisuutta tarkastellaan Eksoten turvallisuusohjeiden mukaisesti. Turvakoti tekee yhteistyötä muiden viranomaisten kanssa asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa.

Henkilökunta on saanut ensiapu- ja turvallisuuskoulutusta ja on perehtynyt pelastussuunnitelmaan. Henkilökunnalla on aina tieto talossa olevista henkilöistä. Työvuorossa on aina vastuuvoimainen, joka merkitään työvuorolistaan. Ulko-ovi pidetään aina lukittuna ja asiakkaita ohjeistetaan, että vain henkilökunta avaa ulko-oven. Ulko-ovea ei avata ulkopuolisille, ennen kuin on varmistettu kuka tulija on. Turvakodin asiakas sopii ulkopuolisten vierailuista ohjaajan kanssa. Turvakodilla on hälytysjärjestelmä sekä kolme valvontakameraa liiketunnistimella, jotka on asennettu turvakodin sisäänkäyntien yhteyteen. Vartiointipalveluista vastaa AVARN Security ja palvelun tuottaa 4T. Vartijan päivystysnumero on 020 796 1511. Turvakodin pihalue on valaistu ympäri vuorokauden.

Henkilöstö

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

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

- toimintayksikön esimies, joka on Valviran laillistama sosiaalityöntekijä (hallinnollinen esimies 20 % työajasta, vastaa turvakodin henkilöstöasioista, yksikön toiminnasta, turvallisuuteen liittyviin asioihin perehdyttämisestä ja taloudesta)

- toiminnasta vastaava sosiaalityöntekijä (30 % työajasta, arvioi yhdessä henkilöstön kanssa asiakkuuden keston, tekee lainmukaiset päätökset ja vastaa toimintaan liittyvien selvitysten laatimisesta)

- vastaava ohjaaja (laatii työvuorolistat ja vastaa laskujen tiliöinnistä, osallistuu asiakastyöhön)

-5 ohjaajaa (vastaavat turvakodin ympärivuorokautisesta toiminnasta ja osallistuvat asiakaspalaveriin ja viranomaistyöryhmiin)

Turvakodin käytössä on henkilökuntaa ympärivuorokautisesti pääasiassa yksi ohjaaja työvuorossaan.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten tarve arvioidaan tilannekohtaisesti ja heitä käytetään tarvittaessa.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Henkilöstömitoitus arvioidaan jokaisessa työvuorossa erikseen. Tarvittaessa turvakoti voi pyytää lisää henkilöstövoimavaroja samassa rakennuksessa toimivasta lastensuojeluyksiköstä.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesimiesten tehtävien organisointi siten, että lähiesiemiestyöhön riittävästi aikaa?

Turvakodin vastuu- ja lähiesiemiestehtäviä on delegoitu toimintayksikön esimiehen, toiminnasta vastaavan sosiaalityöntekijän ja vastaavan ohjaajan kesken.

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

Turvakodilla ei ole tuki- ja avustavissa työtehtävissä työskentelevää henkilöstöä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Huolehdimme, että yksikössä työskentelee lain edellyttämällä koulutuksella olevaa henkilöstöä. Henkilöstöltä tarkistetaan rikosrekisteriote.

Täyttölupa kysytään rekrytointiryhmältä yli kuusi kuukautta kestäviin sijaisuuksiin ja vakinaisiin toimiin. Avoimet toimet täytetään yleisellä hakumenettelyllä Kuntarekryn kautta. Kelpoisuutena on sosiaali- tai terveystieteiden ammattikorkeakoulututkinto.

Lyhyet sijaisuudet pyritään ensisijaisesti täyttämään Eksoten lastensuojelulaitosten omaa henkilökuntaa käyttämällä.

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

Kaikki vakituiset ja yli kolmen kuukauden sijaisuuksia tekevät työntekijät esittävät rikosrekisteriotteen. Työntekijän kelpoisuus ja terveydentila selvitetään. Kaikissa pidemmissä sijaisuuksissa on koeaika.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Uuden työntekijän perehdytys toteutetaan yhteistyössä työryhmän kesken perehdytyslistan mukaisesti. Perehdytys jatkuu työn ohessa niin kauan, kun uusi työntekijä kokee sen tarpeelliseksi. Turvakodilla on opiskelijavastaavat, jotka vastaavat opiskelijoiden ohjauksesta ja perehdytyksestä.

Uudet työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat tietosuoja- ja tietoturvasitoumuksen ja suorittavat Eksoten tietosuoja- ja tietoturvatestin. Myös Eksoten ulkopuolisilta vaaditaan salassapitoa ja vaitioloa. Vaitiolo- ja salassapitovelvollisuus jatkuu myös palvelusuhteen päätyttyä.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilökunnalle kuuluu vuodessa 3-10 koulutuspäivää Eksoten koulutus suunnitelman mukaisesti, ja koulutuksia seurataan henkilöstöpalveluohjelman (ESS) kautta. Henkilökohtaista osaamista ja työstä suoriutumista seurataan Personechr-ohjelman avulla. Koko henkilöstöllä on THL:n järjestämä lasten kanssa tehtävän työn koulutus. Kriisi- ja traumatyön koulutuksen on saanut neljä ohjaajista. Kehityskeskustelut käydään vuosittain. Myös omat suunnittelupäivät ja sisäiset osaamisen jakamiset kehittävät työtämme.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso luku 3 Riskienhallinta).

Työntekijä täyttää Eksonet:stä löytyvän henkilökunnan ilmoitusvelvollisuuslomakkeen välittömästi epäkohdan havaittuaan ja toimittaa lomakkeen toimintayksikön esimiehelle. Toimintayksikön esimies arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Toimintayksikön esimies toimittaa ilmoituksen selvityksineen tulosityksikön päällikölle. Tulosityksikön päällikkö toimittaa ilmoituksen selvityksineen tulosalueen ja vastuualueen johtajalle. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee ilmoituksen saatuaan ohjeistaa ja neuvoa ensi sijassa yksikön toiminnasta vastaavaa henkilöä, miten tilanteessa toimitaan ja käynnistetään toimet epäkohdan tai sen ilmeisen uhan poistamiseksi. Samalla tulee selvittää, mihin toimiin epäkohta tai epäkohdan uhka mahdollisesti edellyttää ryhdyttävän. Yksikön toiminnasta vastaavan tulee viivytyksettä toimia epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi.

Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asiakkaalla / asiakasperheellä on käytössään oma huone, jossa on peruskalusteet. Huoneiden ovet saa tarpeen mukaan lukittua. Asiakkailla on yhteisessä käytössä keittiö, ruokailu- ja oleskelutila, olohuone, kolme wc:tä, kaksi suihkutilaa, sauna ja kodinhoitohuone.

Asiakkaiden läheisten vierailut sovitaan aina tapauskohtaisesti. Poikkeuksena se, että väkivaltaantekijä ei voi tulla vierailemaan turvakotiin.

Teknologiset ratkaisut

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

Turvakodin etu- ja takapihalle ulko-ovien yhteyteen on asennettu kolme tallentavaa turvakameraa, joita voi seurata ohjaajien toimistosta. Ohjaajilla on henkilökohtainen hälytyspainike, josta hälytys kulkee ohjaajien toimistoon, yläkerran yksikön toimistoon sekä vartijalle. Turvakodilla on myös magneettilukitut ovet. Magneettilukkojen hallinta tapahtuu ohjaajien toimistossa olevasta yksiköstä. Turvakodin avaimet ovat vain turvakodin työntekijöillä.

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

Asiakkaiden käytössä ei ole turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Turvakameroiden asentamisesta ja ylläpidosta vastaa Viria Oy. p. 05 2355 500. Häiriöilmoitukset 24/7 p. 029 001 3040. Turvakodin henkilökunta tarkastaa hälytysjärjestelmän toimivuuden kerran kuukaudessa. Hälytysnappien huollosta vastaa Juuso Eteläpää p. 050 400 2922, Anvia Security Oy. Eksoten osalta turvallisuudesta vastaa laatu- ja turvallisuuspäällikkö Mari Liukka, 044 791 4871 ja laitetoimintojen osalta tilahallintopäällikkö Jari Villanen, jari.p.villanen@eksote.fi.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Turvakodilla on käytössä alkometri ja kuumemittari. Yksikön lääkehoidosta vastaava huolehtii apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnasta ja huollosta.

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

Havaittuaan epäkohdan edellä mainituissa laitteissa lääkehoidosta vastaava ilmoittaa epäkohdasta yksikön toiminnasta vastaavalle.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Pasi Korhonen, turvakodin ohjaaja, psykiatrisen sairaanhoitaja

Pappilanpolku 1 D, 55120 Imatra, p. 040 351 16477

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Kaikki työntekijät koulutetaan SosiaaliEffican käyttöön, joka on turvakodin asiakastietojärjestelmä. Lisäksi kaikki sosiaalihuollossa asiakastyötä tekevät turvakodin työntekijät perehdytetään tietosuoja koskeviin keskeisiin periaatteisiin ja säädöksiin.

Työntekijät ovat suorittaneet Kansa-koulu kirjaamisvalmennuksen, jonka lisäksi Eksotella on kirjaamisvalmentajia, jotka ohjaavat ja perehdyttävät kirjaamiskäytäntöihin.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Kirjaamisasioita käsitellään säännöllisesti työryhmän kokouksissa ja lisäksi Eksoten kirjaamisvalmentajat voivat olla työntekijöiden tukena kirjaamisasioissa.

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

Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus tietoturvaloukkauksesta viipymättä Eksoten sisäisessä sähköpostissa tietosuojaan sähköpostiin tietosuoja@eksote.fi. Lomake löytyy Teamsista turvakodin työtiloista lomakkeet-kansiosta.

Meita (Meidän IT ja Talous Oy) vastaa tieto- ja viestintä turvallisuudesta sekä laitteista.

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

Esimies perehdyttää uuden työntekijän tietosuoja- ja vaitiolovelvollisuussäännöksiin. Uuden työntekijän tulee allekirjoittaa salassapitolomake työsuhteen alkaessa. Yksikön henkilöstö on suorittanut tietoturvakoulutuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Peltola puh. 040 651 1974

jaana.peltola@eksote.fi

Valto Käkelän katu 14 A 1. krs 53130 Lappeenranta

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Tavoitteena on viedä tietoa turvakotitoiminnasta yhteistyötahoille ja Eksoten alueen asukkaille. Turvakodin toimintaa käydään esittelemässä terveyden- ja sosiaalihuollon oppilaitoksissa. Turvakodilla pidetään joka toinen vuosi avointen ovien päivä ja yhteistyötahoja pyydetään vierailemaan turvakodille. Turvakoti on aktiivisesti mukana väkivaltaa ehkäisevässä työssä yhdessä muiden toimijoiden kanssa. Turvakodin vastaava sosiaalityöntekijä on jäsenenä Eksoten perhe- ja lähisuhdeväkivallan ehkäisyn moniammatillisessa työryhmässä.

Turvakotityöskentelyssä kehitetään väkivaltaa kokeneiden lasten kanssa tehtävää työtä ja avokriisityötä sekä osallistutaan aktiivisesti koulutuksiin. Vanhemmuustyöskentelyssä kehitetään

vanhempien huomiointikykyä suhteessa lapsen tarpeisiin kriisin keskellä ja siihen, miten vanhempi voi uudelleen rakentaa lapsen turvallisuuden tunnetta.

Turvakoti on matalan kynnyksen palvelu, jonka vuoksi poistamme esteitä, jotka mahdollisesti estävät turvakodille tulon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Oma- ja turvakotien toimintayksikön hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Lappeenranta 21.10.2021

Sanna Aho