

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

**PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)**

<p><b>Palveluntuottaja</b>                  Porvoon kaupunki                  Sosiaali- ja perhepalvelut                  Y-tunnus: 1061512-1</p>	
<p><b>Toimintayksikön nimi</b>                  Porvoon turvakoti</p>	
<p><b>Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen</b>                  Porvoo</p>	
<p><b>Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä</b>                  Turvakoti tarjoaa palveluja pari- tai lähisuhteessaan väkivaltaa kohdanneille tai sen uhan alla eläville henkilöille. Turvakodissa on 9 perhepaikkaa.</p>	
<p><b>Toimintayksikön katuosoite</b>                  Nordenskiöldinkatu 18</p>	
<p><b>Postinumero</b>                  06100</p>	<p><b>Postitoimipaikka</b>                  Porvoo</p>
<p><b>Toimintayksikön vastaava esimies</b>                  Marika Johansson</p>	<p><b>Puhelin</b>                  0406767875</p>
<p><b>Sähköposti</b>                  marika.johansson@porvoo.fi</p>	
<p><b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b></p>	
<p>Kuninkaantien työterveyshuolto: työterveys                  Porvoon tilapalvelut: Siivous                  Leasing-auto: LeasePlan                  Turvajärjestelmät: Securitas                  Häätäpainikkeet: Securitas                  Sisäiset hallintopalvelut mm. it-palvelut, muut Porvoon kaupungin tuottamat tukipalvelut kuten toimistosihiteeripalvelut                  Tulkkipalvelut: Youpret Oy                  Työnohjaus: Työnohjauspalvelut Tuuma Oy</p>	

## **TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)**

### **Mikä on yksikön toiminta-ajatus?**

Turvakoti määritellään ympärivuorokautiseksi kriisityön asumisyksiköksi, johon lähisuhde- ja perheväkivallan uhri voi tulla ilman lähetettä. Turvakotiin voi hakeutua omasta aloitteesta tai viranomaisen ohjaamana. Turvakoti on auki vuorokauden ympäri ja siellä on aina läsnä sosiaali- ja/tai terveysalan koulutuksen saanut henkilöstö, joka on erikoistunut väkivaltatyöhön. Turvakodin tavoitteena on uhrin turvallisuuden takaaminen, väkivaltakierteen katkaiseminen ja sen aiheuttamien kriisien ja muiden ongelmien hoitaminen. Turvakoti on tarkoitettu kaikenikäisille lähisuhde- ja perheväkivallan uhreille, naisille, lapsille ja miehille. Turvakoti on avoin sekä yksintulleille aikuisille että lasten kanssa tuleville aikuisille. Turvakodissa otetaan huomioon asiakkaiden terveyteen, kulttuuristaan tai elämäntilanteeseen liittyvät erityistarpeet.

Lapset jotka kohtaavat perheessään väkivaltaa ovat oikeutettuja tukeen ja apuun samalla tavalla kuin väkivaltaa kokeneet aikuiset. Lasten kohtaama lähisuhde- ja perheväkivalta on joko lapsen kohdistuvaa väkivaltaa tai lapsen altistumista vanhempaan kohdistuvaan väkivaltaan. Lasten tulee saada yksilöllistä tukea selvitäkseen väkivallan aiheuttamasta kriisistä.

Porvoon turvakoti tarjoaa turvakotipalvelua yhdeksällä perhepaikalla. Henkilökunta koostuu kahdeksasta ohjaajasta, sosiaalityöntekijästä ja esimiehestä.

Porvoon turvakoti on osa Porvoon kaupungin lapsi- ja perhepalveluiden korjaavia palveluita.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

#### **Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?**

Toimintaperiaatteena on osaava ja hyvinvoiva henkilöstö jotka ovat sitoutuneita työhön ja toimintayksikön yhteisiin arvoihin.

Porvoon turvakoti:

- Tarkoitettu perhe- ja lähisuhdeväkivaltaa kohdanneille ja heidän perheille lyhytaikaiseksi turvapaikaksi silloin, kun kotiin jääminen väkivallan, uhkailun, tai pelon takia on turvatonta ja vaarallista.
- Mahdollisuus saada tukea ja apua kriisitilanteen ratkaisemiseksi ammattitaitoiselta ja väkivaltaa kouluttautuneelta henkilökunnalta.
- Mahdollisuus asua väliaikaisesti kriisitilanteen vaatiman, tavallisimmin muutamasta päivästä pariin kuukauteen kestävä ajan. Tarvittaessa pidempään.
- Mahdollisuus fyysiseen lepoon ja konkreettiseen etäisyyteen väkivallan tekijään.
- Mahdollisuus elämäntilanteen ja eri ratkaisuvaihtoehtojen selvittelyyn.
- Asiakkaina pääasiallisesti naiset, jotka tulevat turvakotiin yksin tai lastensa kanssa.
- Mahdollista tulla joko akuutin väkivaltatilanteen jälkeen tai sen uhatessa.
- Oikeus olla tapaamatta tai keskustelematta edes puhelimitse väkivallan tekijän kanssa.
- Mahdollisuus saada neuvontaa käytännön asioiden järjestelyssä, kuten asunnon hankkimisessa, raha-asioiden järjestelyssä, juridisissa kysymyksissä jne.
- Tarjotaan keskusteluapua ja ohjausta myös puhelimitse.
- Huomioidaan kaikki perheväkivaltatilanteiden osapuolet.

- Huomioidaan lapsen edun turvaaminen kaikissa olosuhteissa. Erityisesti huomiota kiinnitetään väkivallan todistajina tai kohteina olleiden lasten auttamiseen.
- Ympäri vuorokauden neuvontaa ja apua tarjoava yksikkö.

### **Arvot**

- Turvallisuus; Väkivaltaa ei hyväksytä missään muodossa eikä keneenkään kohdistuneena. Turvallisuus on väkivaltatyössä sekä työskentelyn edellytys että sen tavoite. Tavoitteena on rakentaa elämä ilman väkivaltaa.
- Asiakkaan osallisuus; Väkivaltatyötä tehdään asiakaslähtöisesti. Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaan oman asiantuntijuuden kuulemistä ja huomioimista työskentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta.
- Luotettavuus; Luotettavuus väkivaltatyössä tarkoittaa työn läpinäkyvyyttä: asiakkaille, omassa työyhteisössä toimiville ja yhteistyökumppaneille kerrotaan avoimesti väkivaltatyön työkäytännöistä, käytettävistä työmenetelmistä ja niiden perusteluista. Asiakastyössä luotettavuus näyttäytyy luottamuksellisena asiakassuhteena. Työntekijä noudattaa salassapitovelvollisuutta koskevia lakeja ja asetuksia.
- Kunnioittaminen; Asiakkaan kanssa työskenneltäessä otetaan huomioon hänen erityisyytensä eli hänen yksilöllinen tilanteensa, henkilöhistoriansa ja tarpeensa. Työskentelyssä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja edellytyksistä käsin.
- Toivon luominen: Pyritään luomaan uskoa ja toivoa väkivallattomaan elämään ja elämänhallintaan. Vahvistetaan voimavaroja etsimällä asioita jotka ilahduttavat ja tuovat energiaa. Näin nostetaan itseluottamusta, itsestä huolen pitämistä ja puolustuskykyä, jotka auttavat selviytymään.

### **Asiakaslähtöisyys**

- Vastuu omasta elämästä
- Turvallinen arkielämä
- Asiakkaan itsemääräämisoikeus
- Lasten suojeleminen
- Asiakkaan yksilöllinen tilanne, tarpeet ja odotukset

### **Osaaminen ja yhteistyö**

- Ammattitaitoinen väkivaltatyöhön koulutautunut henkilökunta
- Lainsäädännön tunteminen
- Muista palveluista tiedottaminen ja niihin ohjaaminen
- Moniammatillinen yhteistyö
- Riskienarviointi (MARAK)
- Turvasuunnitelma

### **Vaikuttavuus ja tuloksellisuus**

- Väkivaltakierteen katkaiseminen
- Syrjäytymisen ehkäisy
- Tukiverkoston löytäminen ja vahvistaminen

- Lasten kasvun ja kehityksen turvaaminen
- Asiakkaan voimauttaminen ja toivon luominen

## RISKINHALLINTA (4.1.3)

### Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toimintayksikköön riskienarviointiraportti tehdään vuosittain työsuojelupäällikkö Leena Juva-kan johdolla. Raportin tekoon osallistuu turvakodin esimies ja henkilöstö jossa arvioidaan ole-massa olevia riskejä ja tehdään niiden pohjalta toimenpidesuunnitelma. Yksikön käytössä on riskienhallintaraportti.

Riskejä tarkastellaan myös työpaikkaselvitysten kautta. Työpaikkaselvitykseen osallistuu työ-terveyshuolto yhdessä turvakodin esimiehen ja henkilöstön sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Turvakotiin on tehty työterveyshuollon työpaikkaselvitys helmikuussa 2019.

Asiakastyötä tekevä henkilöstö suorittaa MiniLop-kurssin. MiniLOP-kurssin tavoitteena on li-sätä lääkehoidon turvallisuutta erityisesti niillä toiminta-alueilla, joissa lääkehoitoa toteuttaa joku muu kuin lääkehoitoon koulutettu terveydenhuollon ammattihenkilö. Porvoon turvakodin henkilöstö ei käsittele asiakkaitensa lääkkeitä. Asiakkaiden lääkkeet säilytetään turvallisuus-syistä turvakodin kansliassa josta asiakas itse annostelee lääkkeensä

### Riskinhallinnan työnjako

Johdon ja esimiesten tehtävänä on varmistaa että ohjeita ja sääntöjä noudatetaan. Esimiehen tehtävä on perehdyttää henkilöstö työhön liittyviin työtehtäviin sekä työtehtäviin liit-tyviin ohjeistuksiin.

Työntekijän tehtävänä on tutustua annettuihin ohjeisiin ja toimia annettujen ohjeiden ja sääntö-jen mukaisesti.

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan tur-vallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaa-tii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -ris-kien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpitei-den toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökun-nalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallis-ten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttami-seen ja kehittämiseen.

## Henkilöturvallisuus

Työturvallisuus: turvakodin työsuojeluparina toimii esimies ja nimetty ohjaaja.  
Henkilöstön tapaturmissa esimies täyttää if-vakuutusyhtiöön tapaturmailmoituksen.

Vaara- ja riskitilanteet raportoidaan Wpro-ilmoituksella (Porvoon kaupunki) sekä uhkatilanne lomakkeella Terveyden ja hyvinvointilaitoksen (THL) turvakotipalveluista vastaavalle yksikölle.

## Asiakasturvallisuus

Asiakasturvallisuus on turvattu 24/7 henkilökunnan läsnäololla, lukituilla ovilla, henkilökunnan hälytyspainikkeella, valvontakameroilla, hyvällä yhteistyöllä poliisin ja vartiointiliikkeen kanssa, ammattitaitoisella ja kokeneella henkilökunnalla joka reagoi tarpeen vaatimalla tavalla yllättäviinkin tilanteisiin.

## Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnanprosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

### Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Henkilökunta tuo asiat esille ensisijaisesti esimiehelle. Keskustelua käydään jatkuvasti ja kaikilla työntekijöillä on velvollisuus tuoda erille havaitsemansa epäkohdat ja riskit esimiehelle.

Sosiaalihuoltolaki 48 § velvoittaa henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemansa epäkohdat. Ilmoitusvelvollisuus merkitsee sitä, että sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan on viipymättä ilmoitettava toimintayksikötoiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Toiminnasta vastaavan on ilmoitettava asiasta edelleen kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

## Riskien käsitteleminen

**1.1.1** Työpaikkaselvityksissä tulee esille epäkohdat ja riskit. Uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteista tehdään kirjallinen ilmoitus. Uhka- ja vaaratilanneilmoitus tehdään Wpro- sosiaali- ja terveystoimen työturvallisuus- ja tapaturmailmoitus järjestelmään. Ilmoitus epäkohdasta sosiaalihuollon toteutuksessa tehdään Spro-järjestelmään. Toimintaa muutetaan ilmoituksen jälkeen ja ohjeistetaan henkilökuntaa uudelleen.

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

Kaupungilla on ohjeistus miten toimia uhka- ja vaaratilanteissa, työtapaturmissa sekä läheltä piti tilanteissa. Tapahtumista ilmoitetaan välittömästi esimiehelle. Tapaturmista tehdään ilmoitukset esimiehen kanssa, ilmoitukset lähetetään työsuojelupäällikölle ja työsuojeluvaltuutetulle. Lisäksi asiakkaisiin liittyvät tilanteet kirjataan asiakastietojärjestelmään. Käsitellään tiimeissä sekä johtoryhmässä.

## Korjaavat toimenpiteet

Ehdotetaan korjaavia toimenpiteitä, syiden selvittämistä ja menettelytapojen muuttamista turvallisemmiksi.

**Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?**

Keskustellaan, kirjataan ja käsitellään tiimissä/johtoryhmässä ja muutetaan menettelytapoja.

**Muutoksista tiedottaminen**

Tiedotetaan suullisesti ja kirjallisesti henkilöstöä.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)**

**Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Yksikön esimies ja palvelupäällikkö

**Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnasta suunnitteluun?**

Esimies yhteistyössä henkilöstön kanssa työpaikkakokouksessa.

**Omavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:**

Marika Johansson [marika.johansson@porvoo.fi](mailto:marika.johansson@porvoo.fi) puh. 0406767875

**Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

Omavalvontasuunnitelma päivitetään säännöllisesti, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

**Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?**

Kerran vuodessa toimintasuunnitelman alkuvaiheessa tarkistetaan omavalvontasuunnitelman sisältö. Tarvittaessa kun tulee toiminnan laatuun ja asiakas/työturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toimintaa tarkastellaan jatkumona työpaikkakokouksissa.

**Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

**Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?**

Yksikön omavalvontasuunnitelma säilytetään yksikön tiloissa ilmoitustaululla, omavalvontakan-siossa sekä internetissä Porvoon kaupungin sivuilla.

### **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)**

**Palvelutarpeen arviointi**

Asiakkaan turvakodin palvelutarpeen arviointi tehdään pääsääntöisesti puhelimitse yhteistyössä palveluun ohjaavan viranomaisen tai suoraan asiakkaan kanssa.

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

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan asiakkaan ja turvakodin henkilökunnan (turvakodin ohjaajien, sosiaalityöntekijän ja esimiehen) yhteisissä keskusteluissa ja neuvotteluissa muiden viranomaisten kanssa. Riskinarviointia tehdään jatkuvasti turvakotijakson aikana asiakkaan kanssa eri työmenetelmien avulla (MARAK, väkivaltaympyrä). Asiakkaan tavoitteista keskustellaan ja

suunnitellaan ja turvasuunnitelma laaditaan asiakkaan kanssa ennen asiakkaan lähtöä turvakodilta. Asiakkaalle laaditaan turvakotityöskentelyn aikana yksilöllinen asiakassuunnitelma. Sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosessin johtamisesta turvakotijakson aikana.

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

Arviointi tehdään aina asiakkaiden ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa. Asiakkaiden ja omaisten toivomuksia kuunnellaan. Tarvittaessa tehdään myös yhteistyötä asiakkaan kotikunnan lastensuojelun, aikuissosiaalityön tai muiden viranomaisten kanssa.

**Asiakassuunnitelma**

**Miten asiakassuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?**

Asiakkaan turvakotijakson suunnitelman laatii omaohjaajat ja sosiaalityöntekijä yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaa päivitetään usein. Sosiaalityöntekijä kirjaa pääsääntöisesti asiakassuunnitelman asiakastietojärjestelmään. Mikäli asiakkaalla on olemassa oleva asiakassuunnitelma jostain muusta palvelusta niin turvakodissa työskennellään sen suunnitelman mukaisesti mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaalla jatkuvat tarvittavat tukitoimet myös turvakotijakson aikana.

**Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee asiakassuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?**

Asiakkaan suunnitelma kirjataan Efficaan ja kaikki työntekijät lukevat asiakkaan tiedot. Asiakkailla on omat kansiot, joihin kootaan eri lomakkeita ja muita tärkeitä dokumentteja. Asiakkaan tilanne ja suunnitelmat käydään läpi raporteilla ja osastopalavareissa.

**Asiakkaan kohtelu**

**Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen**

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja pyritään saamaan asiakkaan mielipide näkyviin asiakassuunnitelmassa. Asiakkailla on omat huoneet. Turvakotipalveluissa tulee ottaa huomioon asiakkaiden terveyteen, kieli- ja kulttuuritaustaan tai elämäntilanteeseen liittyvät erityistarpeet. Tämä vaatii usein erityishuomion kiinnittämistä asumisjärjestelyihin, lisäresursseja ja yhteistyön tiivistämistä muiden palvelujen kanssa. Työskentelyssä toimitaan asiakkaan omista lähtökohdista ja edellytyksistä käsin. Kunnioittaminen näkyy myös toiminnassa toisten työntekijöiden ja eri yhteistyötahojen näkemysten, tietotaidon ja työpanoksen merkittävänä pitämisenä.

### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet**

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Turvakodissa ei käytetä lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä.

#### **Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?**

Turvakoti on päihteetön yksikkö. Mikäli asiakas ei kykene sitoutumaan päihteettömyyteen ohjataan asiakas muihin palveluihin.

Turvakodissa ei hyväksytä väkivaltaista tai uhkaavaa käytöstä missään muodossa. Turvakodissa olevien asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuus on ensisijaista. Mikäli asiakas käyttäytyy uhkaavasti senkin jälkeen kun hänen kanssaan on asiasta keskusteltu, kirjataan asiakas ulos turvakodista.

### **Asiakkaan kohtelu**

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa.

#### **Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?**

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittää miten asiakasta kohdellaan toimipisteessä ja sosiaalipalveluissa.

Asiaa käsitellään asiakkaan kanssa ja tehdään tarvittavat toimenpiteet, jotta vaaratilanne ei toistu.

### **Asiakkaan osallisuus**

#### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkaan osallisuus tarkoittaa asiakkaanoman asiantuntijuuden kuulemista ja huomioimista työskentelyssä ja työskentelyn etenemistä asiakkaan tahdon ja/tai kyvyn mukaisesti. Asiakkaan osallisuus edellyttää aitoa vuoropuhelua sekä asiakkaan kokemusta kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta.

### **Palautteen kerääminen**

#### **Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?**

Asiakaspalautetta ja kehittämisideoita kerätään jokaisen asiakkaan kanssa pidetyissä läksiäisissä. Asiakkaan osallisuus palvelujen kehittämisessä on keskeistä.



Jokainen asiakas ohjataan antamaan palautetta turvakotijaksosta THL:n ylläpitämän sähköisen asiakaspalautelomakkeen kautta. Asiakas voi halutessaan täyttää palautteen myös kirjallisesti lomakemuotoisena, jolloin palaute lähetetään postitse THL:n. Asiakas voi täyttää palautelomakkeen sähköisesti turvakodilla asiakastietokoneella, turvakodin iPadilla tai omalla laitteella.

### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

#### **Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Asiakaspalaute käydään henkilökunnan kanssa läpi. Tavoitteena on palvelujen kehittämistarpeiden tunnistaminen ja sanottaminen. Pyritään kehittämään palvelua saamamme palautteen ja ideoiden mukaan.

### **Asiakkaan oikeusturva**

#### **a) Muistutuksen vastaanottaja**

Kirjaamo, Sosiaali ja terveystoimi  
Raatihuoneenkatu 5, 06100 Porvoo  
[SOTEkirjaamo@porvoo.fi](mailto:SOTEkirjaamo@porvoo.fi)  
Kompassi, Rihkamatori B, 06100 Porvoo  
puh 020692250

#### **b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Sosiaaliasiamies Salla Ritala  
puhelinaika ma-to 9–12  
puh. 044 729 7987  
sosiaaliasiamies@phhyky.fi  
Mannerheiminkatu 23, 06100 Porvoo

Toiminta perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaaliasiamiehen tehtäviin kuuluvat mm. lain neuvonta, avustaminen muistutuksen teossa sekä tiedottaminen asiakkaan oikeuksista.

Potilasasiamies Salla Ritala  
puhelinaika ma-to 9–12  
puh. 044 729 7987  
sosiaaliasiamies@phhyky.fi

Potilasasiamiehen tehtävät ovat määritelty ”Laki potilaan asemasta ja oikeuksista”. Tämän lain 11 § pykälän mukaan potilasasiamiehen tehtävä on neuvoa potilaita tämän lain soveltamiseen liittyvissä asioissa sekä avustaa potilasta muistutuksen tai kantelun tekemisessä. Potilasasiamies tiedottaa potilaan oikeuksista sekä ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

#### **c) Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta 0295536901 suomi/ 0295536902 ruotsi

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

Sosiaalihuollossa kohteluunsa tyytymätön voi tehdä muistutuksen sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutusmenettelyn tarkoituksena on, että asiakkaan asia käsitellään mahdollisimman lähellä palveluprosessia ja sellaisen henkilön toimesta, joka voi ratkaisullaan nopeasti ja suoraan vaikuttaa havaittujen epäkohtien korjaamiseen. Viimeistään kuukauden kuluessa annetaan vastaus.

Muistutuksella ei haeta muutosta yksilöpäätökseen. Muistutus voi kuitenkin vaikuttaa siihen, miten toimintayksikössä vastaisuudessa toimitaan ja kohdellaan asiakkaita.

Muistutukseen antaa vastauksen lapsi- ja perhepalvelujohtaja Maria Andersson.

#### Kantelu

Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä kokemistaan sosiaali- ja terveydenhuollon epäkohdista ja viranomaisen menettelystä vapaamuotoisen hallintokantelun aluehallintovirastoon, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai valtioneuvoston oikeuskanslerille.

Kantelun tekeminen on mahdollista myös kunnan ja valtion viranomaisille. Joissain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valviraan (esimerkiksi vakavat hoitovirheet, valtakunnalliset tai periaatteellisesti tärkeät asiat).

Oikeus kantelun tekemiseen ei ole rajattu kantelijan omaan asiaan, vaan kantelun voi tehdä kuka tahansa. Kantelumenettely ei ole virallisesti muutoksenhakuprosessia, joten hallintokantelulla ei voi saada muutosta yksittäisen palvelupäätöksen sisältöön. Kanteluratkaisuun ei voi hakea muutosta valittamalla.

Hallintokanteluja tehdään sosiaalihuollon osalta muun muassa

- palvelujärjestelmän ja toimintayksiköiden toimivuudesta
- henkilöstön riittävyydestä
- menettelytavoista ja työkäytännöistä
- asiakkaan huonosta kohtelusta
- hoidon ja palvelujen riittämättömyydestä tai saatavuudesta.

Kanteluratkaisussa voidaan ottaa kantaa myös tarkoituksenmukaisuuskysymyksiin tai toiminnan laatuun, asiakkaan kohteluun tai muihin kantelun yhteydessä esille tulleisiin kysymyksiin.

Kantelulla saa koetun epäkohdan valvovan viranomaisen tietoon. Kantelun perusteella valvova viranomainen voi esimerkiksi antaa viranomaiselle huomautuksen

#### **e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Neljän viikon kuluessa annetaan vastaus muistutuksen saapumisesta.

### **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)**

#### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

##### **a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen**

Asiakkaan kirjallisella suostumuksella välitetään tietoja asiakkaan palveluun liittyvistä asioista muille palvelunantajille ja vastaanotetaan asiakastietoja palvelun turvaamiseksi.

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

Asiakkaan omaohjaajat ja sosiaalityöntekijä suunnittelevat yhdessä asiakkaan kanssa hänen turvakotijakson työskentelyä ja tavoitteita. Suunnitelmaa päivitetään tarpeen mukaan. Suunnitelmat käydään läpi päivittäisraporteilla. Asiakaskertomukset ja raportit kirjataan Efficiaan.

**Ravitsemus**

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

Asiakkaat ruokailevat ja valmistavat ruokansa pääsääntöisesti itse. Asiakkaat saavat ruokatarpeet turvakodilta. Turvakodissa olevien lasten ravinnon saannista vastaa ensisijaisesti lapsen vanhempi. Koko henkilökunta seuraa asiaa päivittäin ja tarvittaessa asiasta käydään keskusteluja asiakkaan / lapsen vanhemman kanssa. Erikoisruokavaliot ja allergiat huomioidaan ruoan valmistuksessa.

**Hygieniakäytännöt**

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

Hygieniakoulutuksia järjestetään Porvoon kaupungin taholta. Kaupungin hygienia-työryhmä koostuu säännöllisesti ja ohjeistaa. Turvakodin henkilökunta on osallistunut hygienia-koulutuksiin. Kaikilla turvakodin ohjaajilla on hygieniaoppi.

Turvakodin ohjaaja Terhi Kuokka on nimetty turvakodin hygieniaavastavaksi.

Ohjataan/autetaan asiakkaita henkilökohtaisessa hygieniassa tarvittaessa. Henkilökunta huolehtii käsihygieniasta pesemällä käsiä tiheästi mm. taten ennaltaehkäistään sairauksien leviämisen.

Turvakodin kosketuspinnat pyyhitään säännöllisesti ja koronan myötä kosketuspintojen kuten pöytätasojen, oven kahvojen, tietokonenäppäimistön ym. pintoja pyyhitään päivittäin. Asiakkaille ja henkilökunnalle on käytössään käsien desinfiointiainetta.

**Terveyden- ja sairaanhoito**

**a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?**

Koko henkilökunta auttaa asiakasta tarvittaessa julkisen hammashoidon ja lääkärin/sairaanhoitajan (Porvoon terveysasemat / Porvoon sairaala) ajanvaraamisessa. Tarvittaessa ohjataan asiakas Porvoon sairaalan päivystykseen. Tarvittaessa turvakodin ohjaaja lähtee asiakkaan mukana lääkärinvastaanotolle. Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin mm. poliisi ja sosiaalipäivystys.

**b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?**

Noudattamalla hoitohenkilökunnan antamia ohjeita. Huolehditaan siitä että asiakkaat käyttävät lääkärin määräämiä lääkkeitä annetun ohjeistuksen mukaisesti.

**c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?**

Koko henkilökunta, auttamalla asiakasta vaadittavan palvelun piiriin.

**Lääkehoito**

Turvallinen lääkehoito perustuu vuosittain seurattavaan ja päivitettävään Porvoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito – oppaaseen pohjautuva Porvoon kaupungin lääkehoitosuunnitelma linjaa lääkehoidon toteuttamisen periaatteet ja siihen liittyvän vastuunjaon sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä.

**a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Porvoon sosiaali- ja terveystoimen lääkehoitosuunnitelman päivitys on tehty 6.9.2021. Lääkehoitosuunnitelma sisältää koko kaupunkia koskevan yleisen osan sekä yksikkökohtaisen osion.

Suunnitelma päivitetään vuosittain.

**b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?**

Asiakkaat itse. Turvakodin henkilökunta on suorittanut lääkehoitosuunnitelman mukaisen koulutuksen (mini LOP)

**Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa**

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi 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.

**Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?**

Asiakkaan kanssa keskustellaan ja sovitaan kuka on yhteydessä ja kehen. Yhteistyötä tehdään puhelimitse, sähköpostitse ja yhteisillä neuvotteluilla sekä turvakodilla että yhteistyötahojen luona. Kaikista turvakotiin tulevista lapsista tehdään lastensuojeluilmoitus lapsen kotikuntaan turvakodin sosiaalityöntekijän toimesta. Tarvittaessa järjestetään verkostoneuvotte-  
luja turvakotijakson aikana.

**Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)****Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisä-  
sältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?**

Pidetään säännöllisesti yhteyttä ja arvioidaan mm. palvelujen laatu ja tehdään muutoksia tarvittaessa.

**ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)****Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

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

Yksiköiden omat turvallisuusasiat: Turvallisuuskansio, jonka kaikki työntekijät ovat lukeneet.

Yhteydet poliisi- ja pelastusviranomaisiin: Tarvittaessa

Kameravalvonta: 16 tallentavaa kameraa sisä- ja ulkotiloissa.

Hälytysrannekkeet: Kaikki työvuorossa olevat asiakastyötä tekevät työntekijöillä on hälytyspainike, myös sijaisilla.

Automaattilukitukset ja automaattihälytykset, automaattiset palohälytykset: Huollosta ja ylläpidosta vastaa A-yhtiöt ja pelastuslaitos.

Mahdollisuus vartiointipalveluun turvakodilla mikäli turvakodissa ilmenee äkillinen asiakasturvallisuushäiriö ulkoapäin esim. väkivallantekijä tai sisäinen uhkatilanne esim. turvakodissa olevan asiakkaan psyykinen epävakaus.

## **Henkilöstö**

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

a) Mikä on yksikön henkilöstön määrä ja rakenne?

- 8 turvakodin ohjaajaa
- sosiaalityöntekijä
- 1 esimies

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa. Turvakodilla on aina oltava henkilökuntaa paikalla. Turvakoti- palveluiden kansallisia laatusuosituksia noudatetaan mm. henkilöstömitoituksen suhteen.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Aamuvuorossa on useampia työntekijöitä ja iltavuorossa pääsääntöisesti kaksi työntekijää. Yövuorossa on yksi työntekijä, mutta tilanteen vaatiessa järjestetään toinen työntekijä. Työvuorojen suunnittelussa huomioidaan turvakodin asiakasmäärä ja pyritään järkevään ja tehokkaaseen työvuorosuunnitteluun.

## **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Rekrytoinnissa käytetään kuntarekryn palveluja. Työhaastatteluissa on esimiehen lisäksi aina muita esim. ohjaaja, palvelupäällikkö tai sosiaalityöntekijä mukana. Työhaastatteluihin valmistaudutaan mm tutustumalla henkilön hakemukseen ja kaikilta haastateltavilta kysytään samat kysymykset ja heidän vastaukset kirjataan, mikä helpottaa valinnan tekemistä ja perusteluita valintaan. Rekrytoinnissa henkilön eduksi luetaan ruotsinkielen taito. Ohjaajan tehtäviin soveltuva koulutus on sosionomi amk tai sairaanhoitaja amk koulutus.

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

Lasten kanssa työskenteleviltä pyydetään rikostaustaote.

## **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Yksikössä on käytössä perehdytyslomake joka on erittäin laaja ja johon kuitataan kuka perehdytty ja mitä ja milloin. Tällä tavalla sekä esimies että työntekijät yhdessä perehdyttävät uutta

<p>työntekijää. Opiskelijoiden suhteen toimitaan samalla tavalla, mutta tämän lisäksi opiskelijalla on kaksi työpaikkaohjaajaa, joilla päävastuu opiskelijasta.</p>
<p><b>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</b> Seurataan tarjoilla olevia koulutuksia. Keskustellaan henkilökunnassa koulutustarpeista ja laaditaan vuosittain koulutus suunnitelma. Vuosittain järjestetään myös kaksi kehittämispäivää ja tuetaan henkilöstön osallistumista Porvoon kaupungin sekä THL:n järjestämiin koulutuksiin.</p>
<p><b>Toimitilat</b></p>
<p><b>Tilojen käytön periaatteet</b> Turvakodissa kaikki ulko-ovet ovat lukossa. Henkilökunta päästää asiakkaat ja muut sisälle varmistettuaan ensin henkilöllisyydestä. Turvakodin tilat on jaettu henkilöstötiloihin ja asiakas-tiloihin. Jokaisella perheellä on käytössään oma huone, jonka lisäksi yhteiset keittiö, oleskelu ja peseytymistilat. Turvakodilla on oma piha lapsille, jossa lapset ja vanhemmat voivat viettää turvallisesti aikaa sivullisten katseilta suojassa. Piha on aidattu ja lukittu.</p>
<p><b>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</b> Siivouspalvelu siivoaa kerran viikossa yleiset tilat ja muutamat tilat kuten keittiöt kaksi kertaa viikossa. Asiakkaat ovat vastuussa oman huoneensa siisteydestä. Asiakkaat ja ohjaajat huolehtivat myös yhteisten tilojen siisteydestä. Asiakkaat huolehtivat omista pyykistään. Ohjaajat huolehtivat myös pyykkihuollosta.</p>
<p><b>Teknologiset ratkaisut</b></p>
<p><b>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</b> Asiakkailla ei ole turvalaitteita käytössä.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</b></p>
<p><b>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</b> Tarvittaessa henkilökunta auttaa asiakasta apuvälineiden hankinnassa kaupungin välinevarastosta ja apuvälineen käytöstä. Välinevaraston henkilökunta huolehtii apuvälineiden huollosta.</p>
<p><b>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</b> Yksikössä ei ole terveydenhuollon laitteita.</p>
<p><b>Asiakas- ja potilastietojen käsittely</b></p>
<p><b>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?</b>  Henkilökunnan tulee noudattaa henkilötietolakia. Henkilökunnan tulee suorittaa sähköinen tietoturvakoulutus ja tuntea asiakastietojärjestelmä Effican käyttöohjeet. Henkilöstöllä ja opiskelijoilla on salassapitovelvollisuus. Koulutusta järjestetään liittyen kirjaamiseen tarvittaessa. Turvakodilla on käytössä Turvakotipalvelujen tuottajan turvallisuudenhallinnan malli, joka on THL:n vaatimusten mukainen.</p>
<p><b>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</b></p>

Esimies ja työtoveri ohjeistavat, sekä tietoturvakoulutus verkossa jokaisen työntekijän tehtävä. Tietosuojavastaava, lakimies Johanna Päivärinta seuraa tietoturvakoulutusten suorittamista.

**c) Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Sosiaali-Effican rekisteriseloste on porvoo.fi –internetsivuilla.

**d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Johanna Päivärinta, lakimies, 0407417383

## YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

-Lasten kanssa tehtävä työ. Lapsiasiakkaiden tukeminen ja auttaminen vaatii erityisosaamista ja työmenetelmien kehittämistä. Lapsi on turvakodin asiakas ja hänellä on oikeus väkivaltakemusten läpikäymiseen työntekijän kanssa. Lastensuojelulaissa edellytetään, että lapsen tuen ja suojelun tarve

otetaan huomioon aikuisille suunnatuissa palveluissa. Lapsityöllä tarkoitetaan siihen erikoistuneen työntekijän työskentelyä lapsen kanssa. Lapsityössä lähtökohtana on lapsen osallisuus ja voimavarat. Väkivaltatyöskentely perustuu tiiviiseen yhteistyöhön lastensuojelun kanssa. Työskentelyn tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden lisääminen ja lasten omien rakentavien selviytymiskeinojen tunnistaminen ja vahvistaminen.

-Väkivaltatyön avopalveluita pitää kehittää, mm yksilökäyntejä ja vertaisryhmiä.

-Suuri ja keskeinen kehittämistarve tällä hetkellä on peruspalvelujen kyky tunnistaa väkivalta ja ottaa käyttöön systemaattinen lähisuhdeväkivallan kartoitus asiakastyössä (esim. MARAK riskinarviointi). Mikäli lähisuhdeväkivallan uhrin avun tarvetta ei tunnisteta peruspalveluissa, ei myöskään palveluohjaus erityispalveluihin toteudu. Turvakotipalvelujen asiakasmäärä on suuresti riippuvainen siitä, kuinka hyvin lähisuhdeväkivalta tunnistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluissa.

## OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

**(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)**

Paikka ja päiväys  
Porvoo 10.4.2019

Päivitetty 2.12.2021

Allekirjoitus

Marika Johansson  
Porvoon turvakodin esimies

## LOMAKKEEN LAADINNASSA ON HYÖDYNNETTY SEURAAVIA OPPAITA, OHJEITA JA LAATUSUOSITUKSIA:

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

- [http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas\\_2012.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf)

STM:n julkaisu (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2765155&name=DLFE-16622.pdf)

STM:n julkaisu (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882186&name=DLFE-30055.pdf)

STM:n julkaisu (2013:11): Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

STM:n oppaita (2003:4): Yksilölliset palvelut, toimivat asunnot ja esteetön ympäristö. Vammaisten ihmisten asumispalveluiden laatusuositus

- [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten-  
ten asumispalveluiden laatusuositus fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3779.pdf&title=Vammaisten%20asumispalveluiden%20laatusuositus%20fi.pdf)

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

- [http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas\\_terveydenhuolto-organisaatioiden\\_vaaratapahtumista\\_oppimiseksi.pdf](http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf)

Valtakunnallisia ohjeita ja suosituksia omavalvonnan suunnittelun tueksi ikäihmisten palveluissa

<http://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/tyokalut/iakkaiden-neuvontapalvelut-ja-hyvinvointia-edistavat-kotikaynnit/lait-suositukset-kirjallisuus-kasitteet/valtakunnallisia-ohjeita-ja-suosituksia>

Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:

- Turvallinen lääkehoito -opas: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

- Valviran määräys 4/2010: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

- Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: <http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html>
- Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa: [http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/  
Henkilotietolaki\\_ja\\_asiakastietojen\\_kasittely\\_yksityisessa\\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)
- Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>

## TIETOA LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE:

Lomake on tarkoitettu tukemaan palveluntuottajia omavalvontasuunnitelman laatimisessa. Se on laadittu Valviran antaman määräyksen (1/2014) mukaisesti. Määräys tulee voimaan 1.1.2015. Lomake kattaa kaikki määräyksessä olevat asiakokonaisuudet ja jokainen toimintayksikkö ottaa omassa omavalvontasuunnitelmassaan esille ne asiat, jotka toteutuvat palvelun käytännössä. Lomakkeeseen on avattu kunkin sisältökohdan osalta niitä asioita, joita kyseisessä kohdassa tulisi kuvata. Lomakkeen laatimisen yhteydessä siinä olevat ylimääräiset tekstit on syytä poistaa ja vaihtaa Valviran logon tilalle palveluntuottajan oma logo, jolloin käyttöön jää toimintayksikön omaa toimintaa koskeva omavalvontasuunnitelma.