Turvakodin omavalvontasuunnitelma

OULUN
ENSI- JA
TURVAKOTI RY



Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus
Klient- och patientsäkerhetscentret

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerad / Elektronisk signatur / Electronic signature
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b

visma sign
www.vismasign.com

Sisällys

Lukijalle 3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 4
1.2 Palveluyksikön perustiedot 4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 4
1.4 Päiväys 5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen . 15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 17
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 18
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 18
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 19
Liitteet 19

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottajan nimi: Oulun ensi- ja turvakoti ry
- Y-tunnus ja SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus): 0210108-3
- Yhteystiedot: Kanervatie 5, 90650 Oulu

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Oulun turvakoti
- Yhteystiedot: Kanervatie 5, 90650 Oulu
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön nimi ja yhteystiedot: Katja Rounioja, p. 040 861 6618, katja.rounioja@oetk.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yksikön toiminta-ajatus
Turvakodissa tarjotaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneelle tai sen uhan alla elävälle henkilölle kriisiapua sekä ympärivuorokautista turvaa ja suojaa. Turvakotipalvelut ovat asiakkaalle maksuttomia ja ne on tarkoitettu kaikille iästä ja sukupuolesta riippumatta. Turvakotipalvelu perustuu turvakotilakiin. Toiminta on valtionavustuksella katettavaa ja sitä koordinoi Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos (THL).

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet
Oulun ensi- ja turvakoti ry:n asiantuntijuus rakentuu vahvasta vauva- ja väkivaltatyön sekä ero lapsiperheessä palveluiden osaamisesta. Yhdistyksen toiminnassa yhdistyy vahva ammatillisuus, kokemusasiantuntemus ja vapaaehtoinen kansalaistoiminta. Otamme rohkeasti kantaa lasten ja perheiden aseman parantamiseksi Suomessa.

Oulun ensi- ja turvakoti ry:n toimintaa ohjaavia arvoja ovat: rohkeus, oikeudenmukaisuus, turvallisuus ja inhimillisyys.
Rohkeus: asiakkaan tarpeiden tunnistamista, epäkohtiin puuttumista tarjoamalla asiakkaalle oikeanlaista tukea.
Oikeudenmukaisuus: asiakasta kohdellaan yhdenvertaisesti heidän erilaisuuttaan kunnioittaen. Tuen määrä, laatu ja kesto arvioidaan yksilöllisesti tuen tarpeen mukaisesti.
Turvallisuus: asiakas kohdataan arvostavasti hänenn tarpeitaan kuullen oikeanlaisen avun saamiseksi.
Inhimillisyys: asiakkaan kuntoutumista arvioidaan inhimillisesti tukemalla asiakkaita haasteellisissa elämäntilanteissa kielteisten kierteiden katkaisemiseksi ja myönteisyyden vahvistamiseksi.

Oulun ensi- ja turvakoti ry:ssä turvakotitoimintaa on ollut vuodesta 1979 alkaen. Turvakotipalvelu on ollut vuodesta 2015 alkaen THL:n koordinoimaa ja valtionavustuksella katettavaa toimintaa, joka on asiakkaille maksutonta. Turvakodissa on 14 perhepaikkaa. Lisäksi Oulun turvakodista tuotetaan etäyhteyksillä väkivaltatyöskentely Kajaanissa sijaitsevaan kahteen etäturvakotipaikkaan. Turvakotitoiminta perustuu turvakotilakiin. Lisäksi työskentelyä ohjaavat THL:n laatimat laatusuositukset aikuisten ja lasten kanssa työskentelyyn. Oulun turvakoti tuottaa palvelua erityisesti Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun hyvinvointialueille, mutta turvakodille voi tulla miltä tahansa hyvinvointialueelta.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

Turvakodissa tarjotaan lähisuhdeväkivaltaa kokeneelle tai sen uhan alla elävälle henkilölle kriisiapua, ympärivuorokautista turvattua olinpaikkaa sekä akuuttiin tilanteeseen liittyvää psykososiaalista tukea, neuvontaa ja ohjausta. Kaiken turvakotityöskentelyjen tavoitteena on ehkäistä ja katkaista perheissä tai lähisuhteissa esiintyvää väkivaltaa sekä sen aiheuttamaa traumatisoitumista.

Valtaosa asiakkaista tulee puolison aiheuttaman väkivallan tai sen uhan vuoksi. Väkivallan moninaisuus näkyy asiakkaiden kertomuksissa ja kokemuksissa. Suurin osa asiakkaista kertoo kokeneensa fyysistä ja henkistä väkivaltaa sekä uhkailua, mutta myös muita väkivallan muotoja esiintyy. Työskentelyn keskeisiä osa-alueita ovat turvallisuuden vahvistaminen, kriisitilanteen selvittely ja omien voimavarojen vahvistaminen. Lisäksi asiakasta tuetaan ja autetaan käytännön asioiden hoitamisessa. Traumaviitekehys ja vakauttava työote ohjaavat turvakodissa tehtävää työtä.

1.4 Päiväys

- Oulussa 31.8.2026

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

- *Omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistuvat henkilöt*
  Toiminnanjohtaja Pia Kangas
  Yksikön johtaja Katja Rounioja
  Yksikön työntekijät

Työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman toteuttamiseen ja seurantaan. Yksikön johtaja valmistelee omavalvontasuunnitelman, jonka jälkeen se lähetetään työntekijöille tutustuttavaksi. Tämän jälkeen omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko työyhteisön yhteisessä tiimissä ja siihen tehdään tarvittaessa muutoksia.

- *Omavalvonnan laadinnasta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaava*
  Katja Rounioja, katja.rounioja@oetk.fi, p: 040 861 6618
- *Omavalvontasuunnitelman hyväksyjä*
  Pia Kangas, pia.kangas@oetk.fi , puh: 040 5115 440

Yksikön johtaja ja Oulun ensi- ja turvakodin toiminnanjohtaja valvovat omavalvontasuunnitelman toteutumista sekä ajantasaisuutta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa tai vähintään neljän kuukauden välein.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä asiakkaille yksikön ilmoitustaululla sekä työntekijöille yksikön sähköisessä perehdytyskansiossa. Yksikön omavalvontasuunnitelma löytyy myös yhdistyksen nettisivuilta. Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään sähköisesti.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakas voi olla yhteydessä turvakotiin 24/7 puhelimitse tai tulemalla suoraan paikan päälle. Turvakotipalveluun pääseminen ei vaadi lähetettä viranomaiselta tai muulta taholta. Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan yhteistyössä asiakkaan kanssa yhteydenottotavan mukaan joko puhelimessa tai turvakodilla. Turvakodin työntekijä tekee keskustelun perusteella arvion siitä täyttyvätkö turvakotijakson kriteerit asiakkaan kohdalla. Arvio perustuu turvakotilakiin kirjattuihin kriteereihin sekä THL:n laatimiin laatusuosituksiin. Mikäli kriteerit täyttyvät, asiakkaan vastaanottava työntekijä täyttää keskustelun pohjalta ensiarviolomakkeeseen palveluntarpeen arviointi kohdat. Mikäli turvakoti on täynnä eikä asiakasta siksi pystytä ottamaan jaksolle, hänet ohjataan johonkin toiseen turvakotiin. Mikäli asiakkaan turvakotijakson kriteerit eivät täyty, hänet ohjataan saamaan palvelua tarkoituksenmukaisemmasta paikasta.

Turvakotijakson kriteereitä arvioidaan koko asiakkuuden ajan. Tarvittaessa jakso voidaan myös päättää, mikäli todetaan, etteivät kriteerit enää täyty tai asiakas ei pysty noudattamaan turvakodin sääntöjä/käytänteitä. Joissain tilanteessa asiakas joudutaan siirtämään toiseen turvakotiin turvallisuusuhan vuoksi.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

*Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä **palveluita ja hoitoon pääsyä** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Turvakoti on täynnä		Ei voida ehkäistä. Hallintatoimena ohjaus muihin turvakoteihin.
Turvakotijakson kriteerit eivät täyty		Ei voida ehkäistä. Hallintatoimena ohjataan asiakas tarkoituksenmukaisiin palveluihin.
Turvakodilla ei ole saatavilla asiakkaan tarvitsemia palveluita (esimerkiksi sairaanhoito)		Palveluiden tarve pyritään kartoittamaan mahdollisimman laajasti jo ennen jakson aloittamista. Turvakodille ei voida ottaa asiakkaaksi, jos hänellä ei ole tarvittavia palveluita muuta kautta.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaiden asioissa järjestetään säännöllisiä verkostoneuvotteluja sekä pidetään sovitusti yhteyttä verkoston toimijoiden välillä. Kaikesta tiedonkulusta sovitaan asiakkaan kanssa ja siihen liittyvät asiat dokumentoidaan asianmukaisesti asiakkaan asiakirjoihin.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu asiakirja. Tarkista aitous: Tarkista aitous
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
www.vismasign.com

Yleisimmät yhteistyötahot ovat hyvinvointialueen sosiaali- ja terveyspalvelut, poliisi ja Riku eli rikosuhripäivystys.

Lastensuojelun/ perhesosiaalityön kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä lapsiperheiden kohdalla. Jokaisesta turvakotijaksolle tulevasta lapsesta tehdään lastensuojeluilmoitus, ellei perhe tule suoraan lastensuojelun ohjaamana. Lisäksi lapsiperheiden suunnittelemattomissa kotiutumistilanteissa ollaan aina yhteydessä lastensuojeluun tai virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystykseen. Työntekijöitä on ohjeistettu muutoinkin konsultoimaan virka-ajan ulkopuolella sosiaali- ja kriisipäivystystä matalalla kynnyksellä.

Oulun ensi- ja turvakoti ry:n hallinto valvoo ostettujen palvelujen laatua tekemällä säännöllistä yhteistyötä alihankkijoiden kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- *Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava*
  Pia Kangas, toiminnanjohtaja, pia.kangas@oetk.fi, p. 040 5115 440

Suunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään säännöllisesti sekä aina toiminnassa tapahtuvien olennaisten muutosten yhteydessä.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta (erillinen ja tarkempi suunnitelma asiaan olemassa)*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön äkillinen poissaolo/ epidemia		Turvakodilla on lista koulutetuista sijaisista, joita voidaan pyytää paikkaamaan vajetta tarvittaessa nopeallakin aikataululla. Myös yhdistyksen toisista yksiköistä voidaan siirtää työntekijöitä kriittisiin toimintoihin.
Sähkökatko		Yksikössä on kannettavia tietokoneita, jotka toimivat tarvittaessa akulla. Yksikössä on hankittuna myös varavirtalähteitä, joita käytetään ensisijaisesti puhelinten toiminnan takaamiseen.
Tulipalo		Pelastussuunnitelma on laadittu ja päivitetään säännöllisesti. Turvakävely käydään jokaisen uuden työntekijän kanssa. Lisäksi pidetään säännöllisesti alkusammutuskoulutuksia ja poistumisharjoituksia.
Tietojärjestelmä- ja tietoturvahyökkäykset		Ohjeistus- ja valmiussuunnitelma on laadittu IT palveluiden kanssa. Henkilökunnalle järjestetään tietoturvakoulutusta. THL:sta tiedotetaan asiasta välittömästi.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Turvakodilla työskentely perustuu turvakotilakiin sekä THL:n laatimiin laatusuosituksiin työskentelystä. Turvakotitoimintaa arvioidaan esimerkiksi turvakotien asiakkaille suunnatun palautekyselyn avulla. Turvakotien seurantatietoa kerätään palveluntuottajien toimintasuunnitelmista ja -kertomuksista sekä erillisillä tiedonkeruilla, kuten tilastotiedonkeruulla. Tutkimus kohdistuu turvakotien interventioiden ja turvakotipalvelun arviointiin. Kansallisen tutkimustoiminnan lisäksi THL osallistuu kansainvälisiin arviointeihin ja tutkimuksiin osana kansainvälistä turvakotitutkijoiden verkostoa.

Turvakotijakson alussa asiakkaan oma mielipide ja näkemys palvelutarpeestaan kysytään ja kirjataan ensiarviolomakkeeseen. Jatkossa asiakas osallistuu arviointiin tuomalla esille oman näkemyksensä tilanteestaan. Asiakkaalle kerrotaan turvakotijaksoa koskevista oikeuksista ja velvollisuuksista suullisesti. Lisäksi asiakas allekirjoittaa turvakotijaksoa koskevan sääntölomakkeen, jossa kyseiset asiat ovat myös kirjattuna. Turvakotijakson aikana asiakkaan kanssa keskustellaan erilaisista toimintavaihtoehtoista, jotka sopivat hänen tilanteeseensa.

Turvakodilla laaditaan kaikille asiakkaille kirjallinen turvakotipalvelusuunnitelma. Suunnitelma laaditaan ensimmäisen verkostopalaverin tai sosiaalityöntekijän/tiimivastaavan ja asiakkaan keskinäisen tapaamisen perusteella ja sitä päivitetään tarvittaessa jakson aikana. Suunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan koko turvakotijakson ajan yksilökeskusteluissa, verkostoyhteistyössä sekä yhteisökohtaamisissa. Aikuisten osalta suunnitelman tekeminen, päivittäminen ja toteutumisen seuraaminen on sosiaalityöntekijän vastuulla, lukuun ottamatta alle viikon mittaisella jaksolla olleita aikuisia. Lasten ja nuorten kohdalla vastuu on omaohjaajalla.

Turvakodin sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosesseista ja niiden seurannasta. Sosiaalityöntekijä osallistuu lähes päivittäin asiakasraporteille ja säännöllisesti pidettäviin verkostopalavereihin. Jokaiselle aikuisasiakkaalle nimetään kaksi omatyöntekijää ja lapsille yksi omatyöntekijä, jotka huolehtivat konkreettisesti työskentelyn etenemisestä ja sisällöistä. Asiakkaiden tilanne ja suunnitelma päivitetään viikoittaisissa osastokohtaisissa asiakastiimeissä, joihin myös sosiaalityöntekijä osallistuu.

Sosiaalityöntekijä huolehtii, että lomakkeet ja muu kirjaaminen on tehty sosiaalihuollon asiakasasiakirjoihin perustuvan lain edellyttämällä tavalla huolellisesti, asianmukaisesti ja ajantasaisesti.

Turvakodilla on vuoden 2026 loppuun saakka kaksi etäturvakotipaikkaa Kajaanissa. Oulun keskusyksikön työntekijät pitävät Kajaanin asiakkaille yksilökeskustelut teamsin

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoittanut / Elektronisk undertecknad / Elektronisk signert / Elektronisk undertecknad
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

välityksellä. Kajaanin yksikön työntekijät avaavat turvakotiasiakkaalle teams yhteyden valmiiksi turvakodin koneelle. Kajaanissa samassa tilassa ei ole keskustelun aikana muita. Yhdistyksen sekä Kajaanin hyvinvointialueen tietopalvelun tuottajat huolehtivat riittävästi tietosuojasta keskusteluissa. Keskusteluissa ei käydä läpi asiakkaan henkilötietoja tai pankkitietoja vaan ainoastaan väkivaltatyöskentelyyn liittyviä asioita.

Turvakodilla ei ole käytössä digitaalisia palveluita.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Toimitilat

Turvakodilla on kaksi osastoa. Toinen osasto sijaitsee ensimmäisessä kerroksessa ja siinä on kuusi perhehuonetta, joista kolmeen voi tulla lemmikin kanssa. Toinen osasto sijaitsee toisessa kerroksessa ja siinä on kahdeksan perhehuonetta. Tämä osasto on naiserityinen eli se on tarkoitettu vain naisille ja heidän alaikäisille lapsilleen.

Asiakkailla on käytössään henkilökohtaiset huoneet, joissa on kylpyhuone. Asiakkaat huolehtivat itse omien huoneidensa siisteydestä. Huoneet ovat kalustettuja ja sisustettuja. Asiakkaiden huoneet on mahdollista lukita, henkilökunnalla on avaimet huoneisiin. Asiakkaiden huoneisiin ei majoiteta muita heidän poissa ollessaan. Lähtökohtaisesti turvakodilla ei voi käydä vierailijoita. Tarvittaessa vierailijoista voidaan kuitenkin sopia, esimerkiksi lapsen hoitotilanteissa. Näistä tilanteista tulee kuitenkin sopia aina erikseen ja etukäteen turvakodin henkilökunnan kanssa.

Turvakodin osastojen yhteisiä tiloja ovat ruokailutila/olohuone ja keittiö. Tiloja, joihin asiakkailla ei ole vapaata kulkua ovat varastotilat, kellarissa sijaitsevat kuntoilutila ja kirpputori, ohjaajien taukotila, eri työskentelytilat sekä eri toimistotilat. Nämä tilat ovat lukittuja ja niitä asiakkaat käyttävät henkilökunnan kanssa sovitulla tavalla.

Turvakodin ulko-ovet ja osastojen ovet pidetään lukittuina. Ulko-ovissa on hälytinjärjestelmä, joka kytketään päälle yöajaksi. Ulko-ovien hälytys menee vartiointiliikkeeseen. Ulko-ovilla ja turvakodin ulkoalueilla on tallentava kameravalvonta, jota voidaan seurata ajantasaisesti päivystyspuhelimesta sekä tietokoneilta. Kaikilla vuorossa olevilla työntekijöillä on käytössään hälytysnappi, jota painamalla hälytys lähtee vartiointiliikkeeseen. Hälytysnappien toimivuus tarkistetaan kerran kuussa.

Akuutteja uhkatilanteita varten talossa sijaitsee hälytysnappi, jota painamalla hälytys menee suoraan poliisille ja johon poliisi vastaa ilmaantumalla paikalle muutamassa minuutissa. Ensimmäisessä kerroksessa sijaitsevan turvakodin ikkunoissa on turvakalvot. Vartiointiliikkeestä käydään joka yö kiertämässä piha-alueet ja turvallisuustilanteen niin vaatiessa pyydetään lisäkäyntejä. Vartijapalveluita tiedotetaan kohonneesta turvallisuusriskistä matalalla kynnyksellä. Vartija pyydetään mukaan asiakastilanteisiin matalalla kynnyksellä.

Turvakodilla on käytössään yksi prepaid liittymällä varustettu puhelin, jolla voi soittaa ainoastaan turvakodin päivystyspuhelimeen. Tämä puhelin voidaan antaa sellaisen asi-

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu Tietoturvakatalis Päivystyspuhelin Kainuussa tiivistelmä
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

akkaan käyttöön turvakotijakson ajaksi, jolla ei ole omaa puhelinta mukanaan. Muutoin asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä ei ole turva- tai kutsulaitteita.

Suurin osa turvakodilla käytettävistä kuluttajakemikaaleista säilytetään erillisessä, lukitussa huoneessa, johon vain työntekijöillä on pääsy. Asiakkaiden saatavilla on peruspesuaineita, kuten astianpesuaine ja shampoot yms. Pyykinpesuaineet on sijoitettu pyykkihuoneeseen, jonka ovi on myös lukittu. Ovi avataan asiakkaalle erikseen pyydettäessä.

Tilojen terveellisyys

Tiloihin on tehty terveystarkastus ennen muuttoa 21.12.2022, josta on toimitettu tarkastusraportti. Raportin mukaan tiloissa on alipaineisuutta, ja ilmanvaihdon tasapainottamista suositellaan. Lisäksi raportissa esitetään korjaamaan rakoilevia muovimaton saumoja kosteissa tiloissa ja tekemään muita tiivistyskorjauksia, sekä tekemään kuitu- ja VOC-tutkimukset. Nämä toimenpiteet on tehty. Tilan kellarikerroksessa on tehty myös Radon mittaus 15.4.2023, jonka mukaisesti arvot eivät edellytä toimenpiteitä.

Tilojen sisäilman terveellisyydestä on silti ollut huolta ja työntekijöillä sekä osalla asiakkaista on ollut jonkinasteista oiretta. Sisäilmatyöryhmä on ollut toiminnassa muutosta kevääseen 2026. Terveystarkastusraportin jälkeen tiloihin on tehty muitakin korjaavia toimenpiteitä, kuten lattioiden kotelointi. Lisäksi kellaritilat toimivat nykyään vain varastotilana.

Pohjois-Suomen Avi on tehnyt tarkastuskäynnin kohteeseen 12.12.2022. Käynnistä on toimitettu tarkastuskertomus. Valvontakäyntiin liittyvän dokumentoinnin ja havaintojen perusteella aluehallintovirastolla ei ollut tiedossa seikkoja, jotka voisivat olla esteenä luvan muuttamiselle.

Tilojen kunto ja huolto

Tilojen kunnosta vastaa kiinteistöhuoltopalvelu Coor. Heillä on käytössään sähköinen ilmoitusjärjestelmä todetuille haasteille. Kiireellisissä asioissa voi olla myös puhelimitse yhteydessä kiinteistöstä vastaavaan työntekijään. Tarvittaessa voi olla yhteydessä myös heidän päivystysnumeroonsa. Ei kiireellisissä asioissa työntekijät merkitsevät havaitut puutteet toimiston seinällä olevaan listaan. Yksikön johtaja tai tiimivastaava tekevät merkityistä asioista sähköisen pyynnön Coorille. Kiireellisissä asioissa työntekijät voivat myös itse olla yhteydessä Coorille.

Isompien haasteiden tai korjaustarpeiden osalta yksikön johtaja on yhteydessä toiminnanjohtajaan, jonka kanssa sovitaan toimintatavasta. Yleensä toiminnanjohtaja on niissä yhteydessä vuokranantajaan tai kiinteistön omistajaan. Palvelutoimintaan käytettävän kiinteistön pitkäjänteistä ylläpitoa koskevat toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat on eritelty kiinteistön omistajan vai vuokranantajan ja käyttäjän välisessä vastuunjakotaulukossa.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- *Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta*
  Yksikön johtaja Katja Rounioja
- *Palveluntuottajan tietosuojavastaava*
  Toiminnanjohtaja Pia Kangas, pia.kangas@oetk.fi, 040 5115 440

Uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen alkaessa turvakodin kirjaamisohjeisiin. Turvakodin sosiaalityöntekijä on käynyt kirjaamisvalmennuskoulutuksen ja on kirjausasioissa työntekijöiden tukena.

Työvuorosuunnittelulla ja työn organisoinnilla varmistetaan asiakastyön kirjaaminen viipymättä. Työntekijät on ohjeistettu kirjaamaan asiakastiedot saman työvuoron aikana Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään asiakastietojärjestelmään (SofiaCRM). Turvakodin pääkäyttäjät antavat käyttöoikeuden asiakastietojärjestelmään, sillä laajuudella ja siksi aikaa, kun se on tarpeen. Järjestelmään kirjaudutaan varmennekortilla, lukuun ottamatta harjoittelijoita ja lyhytaikaisia sijaisia, jotka kirjautuvat siihen henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla. Turvakodin johtaja seuraa säännöllisesti järjestelmän lokitietoja.

Turvakodin asiakastiedot menevät Kantaan, jonne ne myös arkistoidaan. Kantaa ennen tehdyt asiakaskirjaukset löytyvät toistaiseksi asiakastietojärjestelmästä ja ennen asiakastietojärjestelmää tehdyt asiapaperit on arkistoitu paperisena yhdistyksen arkistohuoneeseen. Kantaan menevät tiedot eivät kuitenkaan turvallisuussyistä näy asiakkaille Omakannassa.

THL on laatinut ohjeen tietojen luovuttamiseen tai kielteisen päätöksen tekemiseen, jossa asiat on avattu tarkemmin. Asiakas voi pyytää omia asiakastietojaan kirjallisella ilmoituksella, joka tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Asiakirjat toimitetaan asiakkaalle joko sähköisesti turvasähköpostilla tai ne tulostetaan noudettavaksi tai lähetettäväksi kirjattuna postina asiakkaan ilmoittamaan osoitteeseen. Myös asiapapereiden luovutuksesta tehdään merkintä asiakastietojärjestelmään. Mikäli katsotaan, että asiakaspapereita ei voida luovuttaa esimerkiksi lapsen toiselle huoltajalle, konsultoidaan asiassa THL:sta ja toimitaan sieltä saadun ohjeistuksen mukaisesti. Päätöksen tietojen luovuttamisen kieltämisestä tekee asianomainen turvakoti, mutta tarvittaessa asiakkaalla on oikeus saada siitä valituskelpoinen hallintopäätös THL:lta.

Viranomaiset tekevät asiakirjapyynnön kirjallisesti ja se tallennetaan asiakastietojärjestelmään. Viranomaisten tulee perustella pyyntönsä lakipykälillä. Tietojen luovutuksesta tehdään merkintä asiakastietojärjestelmään.

Tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä materiaali löytyy perehdytyskansiosta. Yhdistyksellä on ajantasainen ohjeistus tietoturvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyen ja se käydään läpi uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden kanssa. Tarvittaessa aiheesta järjestetään täydennyskoulutusta.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Turvakodilla käytetään Netprocen Sofia CRM asiakastietojärjestelmää. Tietojärjestelmän soveltuvuus on tarkistettu. Palvelu on sertifioitu THL:n määrittelemää ”Tietoturvavaatimukset A-luokkaan kuuluville järjestelmille ja järjestelmien käyttöympäristöille” -vaatimuskriteeristöä vasten. Palvelulla on voimassa oleva vaatimustenmukaisuustodistus (sertifikaattinumero FI180828-5).

Uudet työntekijät perehdytetään asiakastietojen käsittelyyn yksikön johtajan ja sosiaalityöntekijän toimesta. Työntekijät suorittavat Kelan järjestämän Sosiaalihuollon asiakastiedon arkiston toimintatavat - verkkokoulun sekä osallistuvat THL turvakotipalveluiden järjestämiin koulutuksiin aiheesta. Yksikön johtaja huolehtii koulutusten käymisestä. Tarvittaessa pyydetään käytön tukea (Primanet) järjestämään aiheesta koulutusta. Ensi- ja turvakotien liitto järjestää säännöllisesti koulutusta asiakastietojärjestelmän käytöstä. Lisäksi ensi- ja turvakotien liitto järjestää asiakastietojärjestelmää koskevia työkokouksia 1–2 kertaa vuodessa. Yksikön johtaja kirjaa suoritetun tietoturvakoulutuksen Velhoon. Yksikön johtaja seuraa muiden olennaisten koulutusten suorituksia ja laittaa suoritukset itselleen ylös. Vuosittain pidettävissä kehityskeskusteluissa käydään läpi myös työntekijän mahdolliset osaamisen puutteet ja tehdään suunnitelma puutteiden korjaamiseen.

Tietoturvasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty kesällä 2024. Sen toteutumisesta vastaa yksikön johtaja.

Tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista huolehditaan niin, että sellaisen havainnoitsija ilmoittaa asiasta välittömästi yksikön johtajalle. Yksikön johtaja informoi asiasta välittömästi toiminnanjohtajaa sekä sähköpostilla turvakotipalvelut@thl.fi ja tietosuoja@thl.fi . Virka-ajan ulkopuolella työntekijät ovat itse suoraan yhteydessä toiminnanjohtajaan ja THL:lle.

Asiakkaita informoidaan tulotilanteessa suullisesti yksikön ulko-ovilla ja piha-alueella olevasta kameravalvonnasta. Kameravalvonnasta on tehtynä erillinen rekisteriseloste. Asiakastietoja koskeva rekisteriseloste on nähtävillä osastojen olohuoneiden yhteydessä olevissa ”tietokonehuoneissa” suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Ne löytyvät myös THL:n verkkosivuilta ja THL päivittää ne tarvittaessa. Asiakasta informoidaan tietojen käsittelystä turvakotijakson alussa. Tietojen käsittelyyn liittyvät periaatteet on kuvattu kirjallisesti yksikön säännöissä/käytänteissä, jotka asiakkaan kanssa käydään läpi tulotilanteessa. Ne löytyvät myös tulostettuna asiakashuoneissa olevista asiakaskansioista.

Turvakotityötä voidaan tehdä tarvittaessa ilman teknologiaa. Tällöin puheluiden ja keskusteluiden sisällöt kirjataan vihkoon ja siirretään asiakastietojärjestelmään, kun se palautuu toimintaan. Turvakodilla on olemassa varavirtalähteitä, joilla pystytään varmistamaan päivystyspuhelimen toimivuus suhteellisen pitkäksi aikaa sähkökatkon ilmaantuessa. Muiden puhelinten toimivuus ei ole välttämätöntä, ei myöskään tietokoneiden. Turvakodilla on hankittuna myös taskulamppuja sähkökatkojen varalle.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

Turvakodilla ei hyödynnetä teknologiaa palveluiden tuottamisessa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Yleiset hygieniakäytänteet
Yhteisötyöntekijällä ja osalla ohjaajista on suoritettuna hygieniapassi. Hygieniaan liittyvät ohjeistukset on laadittu yhteistyössä terveysviranomaisten kanssa.

Turvakodin yleiset tilat siivotaan ulkopuolisen siivoojan toimesta kolme kertaa viikossa ja toimistotilat kerran viikossa. Yhdistys on tehnyt palveluntuottajan kanssa palvelusopimuksen, jossa asiat on eritelty tarkemmin. Muina aikoina turvakodin työntekijät huolehtivat riittävästä puhtaustasosta. Asiakkaat vastaavat itse omien huoneidensa siivoamisesta jakson aikana sekä loppusiivouksesta kotiutuessaan. Yksiköissä pidetään kerran viikossa siivouspäivä, jolloin asiakkaita kannustetaan ja tarvittaessa opastetaan huoneidensa siivoamisessa. Tarvittaessa huoneen hygieniataso otetaan puheeksi asiakkaan kanssa ja häntä kehotetaan huolehtimaan siisteydestä paremmin. Jakson päättyessä turvakodin työntekijät siivoavat huoneen ja vaihtavat sinne puhtaat liinavaatteet.

Asiakkaat vastaavat omasta pyykkihuollostaan jakson aikana. Osastoilla on erilliset asiakaskoneet sitä varten. Asiakaskoneet varataan omaan käyttöön erilliseltä pyykkivuorolistalta. Jakson päättyessä turvakodin työntekijät huolehtivat likaisten liinavaatteiden pesusta. Turvakodin työntekijöiden työtehtäviin kuuluu myös muu pyykkihuolto. Eritepyykki lähetetään pääosin pesulaan, vaikka yksikössä on käytössä myös erillinen pesukone eritepyykille. Sitä käytetään silloin kun kyse on yksittäisestä eritepyykistä.

Yksikön siivoukseen ja pyykkihuoltoon liittyvät käytänteet ovat osa uusien työntekijöiden perehdytystä. Siivouspalvelujen osalta pidetään säännöllisesti laadunvalvontapalaverit palvelun tuottajan kanssa yksikkökohtaisesti. Tilojen terveellisyyteen liittyviä riskejä arvioidaan päivittäin aistinvaraisesti ja tarvittaessa epäkohtiin puututaan.

Turvakodin pihassa on isot jäteastiat eri kierrätettävälle jätteelle. Jätesäiliöt tyhjennetään säännöllisesti sopimuksen mukaan. Vaaralliset jätteet toimitetaan tarvittaessa suoraan kaatopaikalle. Lähinnä kyseeseen tulevat tällöin asiakkaiden hallusta löytyvät huumeruiskut. Mahdollisesti löytyvistä huumeista ollaan yhteydessä poliisiin. Turvakodilla ei esiinny tartuntavaarallisia jätteitä.

Infektioiden torjunta

- Hygieniayhdyshenkilö
  Katja Rounioja, yksikön johtaja, p. 040 861 6618.

Turvakoti on laitosyksikkö, jossa ajoittain esiintyy pienimuotoisia infektioita. Tyypillisimmät yksikön toimintaan liittyvät infektiot ovat erilaisia vatsatauteja tai flunssaa (korona, influenssa). Työnantaja tarjoaa työntekijöille mahdollisuuden influenssa rokotukseen syksyisin. Uudempien työntekijöiden työsopimuksessa edellytetään tartuntatautilain

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoittanut / Elektronisk signerats / Påskrivet elektronisk / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

48§:n mukaista rokotussuojaa, jonka voimassaolosta vastaa työterveyshuolto.

Oulun ensi- ja turvakodilla on laadittu erillinen ohjeistus infektiotautien osalta, joka löytyy yhdistyksen tiedostoista sekä perehdytyskansiosta. Toimintayksiköissä on käsidesiä sekä suojavälineitä tartuntatautien leviämisen ehkäisemiseksi. Asiakkaita tiedotetaan tavoista, joilla he voivat ehkäistä infektiotartuntoja.

Epidemioiden aikana noudatetaan Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueen ohjeistuksia. Epidemiatilanteissa myös tiedotusta tartuntojen leviämisen ennaltaehkäisystä tehostetaan. Epidemiatilanteissa tartunnan saaneita asiakkaita ohjataan viettämään aikaa mahdollisimman paljon omassa huoneessa. Ilman lapsia jaksolla olevien aikuisasiakkaiden kohdalla yksilökeskustelut on tällöin mahdollista pitää myös puhelimitse tai etäyhteyden avulla, mikäli asiakkaan vointi sen mahdollistaa.

Oulun ensi- ja turvakoti ry ei tuota terveydenhuollon alan palveluja. Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa hyvinvointialue. Turvakodilla ei siis ole sairaanhoitopalveluita, vaan asiakkaat käyttävät hyvinvointialueen palveluja. Tarvittaessa heitä ohjataan palvelujen piiriin ja autetaan esimerkiksi ajan varaamisessa. Asiakkaat ohjataan akuutissa tilanteessa Oulun yliopistollisen sairaalan yhteispäivystykseen tai paikalle tilataan ambulanssi. Vastuu pitkäaikaissairaiden asiakkaiden hoidosta ja sen seurannasta on hyvinvointialueella. Tarvittaessa asiakkaita ohjataan palvelujen piiriin ja autetaan esimerkiksi ajan varaamisessa.

Henkilökunnalla on ajantasainen hätäensiapukoulutus.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Turvakodilla ei ole lääkehoitoa, joten tarvetta lääkehoitosuunnitelmalle ei ole. Asiakkailla on omissa huoneissaan lukolliset kaapit, joissa he itse säilyttävät lääkkeensä. Asiakkaat vastaavat itse myös lääkkeiden otoistaan. Turvakodilla on matkajääkaappi, jonka asiakas saa huoneeseensa, mikäli hänellä on kylmäsäilytystä vaativa lääkitys.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

- *Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaava henkilö*
  Kristiina Takkula-Heikkinen, kriisi- ja väkivaltatyöntekijä, kristiina.takkula@oetk.fi.

Turvakodilla on käytössä digitaalinen kuumemittari, korvakuumemittari ja verenpainemittari. Näiden tarvikkeiden hankinnasta, käytön ohjauksesta ja huollon toteutumisesta vastaa turvakodin työntekijä. Mikäli asiakas tarvitsee muita apuvälineitä tai terveydenhuollon laitteita toimintansa tai terveytensä tueksi, häntä opastetaan hankintojen tekemisessä.

Mikäli em. laitteiden käytöstä aiheutuu uhka- ja vaaratilanteita, huolehtii tilanteen havainnut työntekijä laitteen poistamisesta käytöstä ja muun henkilökunnan informoinnista. Työntekijä täyttää yksikön käytännön mukaisesti myös uhka- ja vaaratilanneilmoitus-lomakkeen työsuojelutoimikunnalle.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Hälyttimet eivät toimi		Toimivuus tarkistetaan säännöllisesti kerran kuukaudessa
Kameravalvonta ei toimi		Päivitetään tietokone säännöllisesti

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Henkilöstö ja sen riittävyyden varmistaminen
Turvakodin koko henkilöstö koostuu 17 henkilötyövuodesta. Turvakodin kriisi- ja väkivaltatyöntekijöistä muodostuu yhteensä 13,5 henkilötyövuotta, yhteisötyöntekijästä puolikas henkilötyövuosi, tiimivastaavasta, sosiaalityöntekijästä ja yksikön johtajasta kustakin yksi henkilötyövuosi. Kriisi- ja väkivaltatyöntekijöiden vuosilomien ja sairaslomien sijaisuuksista sekä muista lyhytaikaisista sijaisuuksista muodostuu noin kaksi henkilötyövuotta.

Kaikilla turvakodin vakituisilla kriisi- ja väkivaltatyöntekijöillä sekä yhteisötyöntekijällä on sosiaali- tai terveysalan AMK-tutkinto. Turvakodin sosiaalityöntekijällä ja yksikön johtajalla on asetuksen vaatima sosiaalityöntekijän pätevyys.

Turvakodin henkilöstömitoituksessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä ja THL:n tekemiä linjauksia. Henkilöstön sairauslomiin ja muihin ennakoimattomiin poissaoloihin varaudutaan pitämällä yllä listaa erimittaisiin sijaisuuksiin valmiista työntekijöistä. Tuntityötekijöitä ja sijaisia kutsutaan töihin tarpeen vaatiessa. Arvion sijaisten tarpeesta tekee turvakodin johtaja ja virka-ajan ulkopuolella vuorossa oleva työntekijä. Mikäli henkilökuntaa ei hetkellisesti saada tilanteeseen nähden riittävästi keskitytään perustarpeista huolehtimiseen ja esimerkiksi suunnitellut yksilötapaamiset perutaan. Tällöin myös yksikön sosiaalityöntekijä ja johtaja siirtyvät tekemään ”perustyötä”.

Lyhyissä sijaisuuksissa pyritään hyödyntämään vakiintuneita sijaisia, joille yksikön työ on tuttua. Sijaiset täyttävät lain edellyttämän koulutusvaatimuksen. Ammattihenkilön tehtävissä toimivan opiskelijan ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan niin, että hänelle nimetään työkavereista mentori, joka vastaa hänen ohjaamisestaan arjessa. Turvakodin sosiaalityöntekijä vastaa asiakasprosesseista ja työskentelyn etenemisestä, joten hän valvoo työntekijän suoriutumista asiakastyöstä ja tarvittaessa antaa siihen ohjausta. Työntekijän johtaminen yleisesti kuuluu yksikön johtajalle.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

Turvakodin johtaja seuraa henkilöstön sairauspoissaoloja ja puuttuu niihin tarvittaessa varhaisen puuttumisen mallin mukaisesti. Turvakodin johtaja pitää kehityskeskustelut henkilöstön kanssa kerran vuodessa. Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan henkilöstön hyvinvointia ylläpitämällä (esimerkiksi säännöllinen työnohjaus, työhyvinvointipäivät, kulttuurisetelit) sekä tarjoamalla ammatillista lisäkoulutusta.

Turvakodissa on oma nimetty lähiesihenkilö, joka vastaa kyseisen yksikön toiminnasta. Turvakodin henkilöstömitoitus on kohtuullinen. Turvakodin johtajan työpiste on yksikön yhteydessä, mikä mahdollistaa arjessa läsnäolon. Turvakodin johtajan työn tukena ovat hallinnon henkilöstö, yksikön sosiaalityöntekijä ja tiimivastaava sekä selkeät rakenteet.

Turvakodilla toimii ajoittain myös yhdistyksen kouluttamia vapaaehtoisia. Heitä hyödynnetään erityisistä apuna erilaisissa ryhmissä ja lastenhoitoapuna. Tarvittaessa he voivat myös toimia asiakkaiden asiointiapuna.

Rekrytointi ja osaamisen varmistaminen
Turvakodin johtaja ilmoittaa yksikön avoimista työpaikoista koko yhdistyksen henkilökunnalle sähköpostilla. Tehtävä voidaan laittaa samanaikaisesti myös ulkoiseen hakuun. Avoimia työhakemuksia lähettäneille henkilöille järjestetään mahdollisuuksien ja tarpeen mukaan työhaastattelu, jossa kartoitetaan henkilön sopivuus esimerkiksi sijaisuuksiin tai ennakoiden uusiin pidempiin työsuhteisiin.

Haastatteluissa arvioidaan hakijan soveltuvuus kyseessä olevaan tehtävään. Koulutus ja aiempi työkokemus selvitetään. Tarvittaessa ollaan yhteydessä hakijan aiempiin työnantajiin. Turvakodin johtaja tarkistaa uuden työntekijän rikosrekisteriotteen sekä JulkiTerhikistä tai/ja JulkiSuosikista ammattioikeuden ennen työsuhteen solmimista. Opiskelijoiden osalta tarkistetaan opintopisteiden määrä. Työntekijältä edellytetään tartuntatautilain 48§:n mukaista rokotussuojaa. Myös työntekijöiden riittävä suomen kielen taito varmistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Muiden kielten osalta työntekijöillä on tarvittaessa mahdollisuus käyttää apuna tulkkauspalveluita.

Turvakodilla on sähköinen perehdytyskansio, josta löytyy kaikki keskeinen informaatio toiminnasta. Turvakodin johtaja yhdessä tiimivastaavan kanssa vastaa uusien työntekijöiden/ opiskelijoiden perehdytyssuunnitelman laatimisesta ja seuraa sen toteutumisesta. Myös pitkään työtä tehneiden asiantuntijoiden mentorointiapu ja konsultaatiot ovat osana perehdytystä.

Turvallisuusarviota, traumatietoista työskentelyä ja asiakkaiden vakauttamista korostetaan perehdytyksessä. Turvakodilla kaikenlainen väkivalta on ehdottomasti kielletty. Perehdytyksessä painotetaan yksikön sisäisen tiedonkulun tärkeyttä (mm. raportit, dokumentointi) sekä avointa yhteistä keskustelua asiakasperheen kokonaistilanteesta. Perehdytyksessä korostetaan myös saumattoman yhteistyön tärkeyttä viranomaisten kanssa asiakasasioissa sekä kerrotaan sosiaalihuoltolain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

Työntekijöiden osaaminen ja työskentelyn asianmukaisuus
Turvakodin johtaja laatii vuosittain koulutussuunnitelman. Täydennyskoulutuksen tarvetta arvioidaan yksilöllisesti vuosittain kehityskeskusteluissa. Turvakodin johtaja tekee päätökset täydennyskoulutuksista. Päätöksenteossa huomioidaan tasapuolisuus, turvakodin osaamistarpeet sekä sitoutuminen koulutukseen. Jokaisen työntekijän on mahdollista käyttää täydennyskoulutukseen vähintään kolme työpäivää vuodessa. Työntekijät osallistuvat mahdollisuuksien mukaan THL:n sekä Ensi- ja turvakotien liiton koulutuksiin ja työkokouksiin.

Työntekijöiden osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan saatavan asiakaspalautteen, kirjausten ja työkavereilta tulleiden palautteiden kautta. Tarvittaessa yksikön johtaja käy keskustelun työntekijän kanssa havaituista haasteista. Yhdistyksessä on käytössä varhaisen tuen keskustelu, jota hyödynnetään siihen soveltuvissa tilanteissa. Mikäli on tarpeen, järjestetään neuvottelu työterveyshuollon kanssa. Yksikön johtaja voi antaa työntekijälle suullisen tai kirjallisen huomautuksen. Näissä tilanteissa on yleensä mukana myös toiminnanjohtaja ja yhdistyksen luottamushenkilö. Yksikön johtaja pitää myös vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelun kaikille työntekijöille, joissa voidaan rauhassa keskittyä kunkin työntekijän kokonaistilanteeseen.

Työntekijöiden palaute ja epäkohtailmoitukset
Työntekijöiltä kerätään palautetta kehityskeskustelun yhteydessä. Lisäksi yhdistyksessä teetätetään työhyvinvointikysely koko henkilöstölle ainakin kerran vuodessa. Kerran vuodessa työntekijät vastaavat myös psyykkisen kuormituksen kyselyyn työyksiköittäin. Työntekijöillä on toki mahdollisuus halutessaan antaa vapaamuotoista palautetta milloin tahansa esihenkilön tai yhdistyksen hallinnon toiminnasta. Työntekijät voivat välittää palautetta myös suoraan yhdistyksen hallitukselle siihen osallistuvan henkilöstön edustajan kautta. Tulleita palautteista käsitellään tilanteen mukaan kasvokkain, työyksikössä, johtoryhmässä ja/tai hallituksessa. Saatuun rakentavaan palautteeseen pyritään vastaamaan mahdollisimman pian ja tarvittavat korjaustoimenpiteet tehdään viipymättä.

Turvakodin henkilökunta ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista tai niiden uhista turvakodin johtajalle. Turvakodin johtaja käsittelee asian tarkoituksenmukaisella tavalla asianosaisten kesken ja vastaa siitä, että mahdolliset korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa. Tarvittaessa työntekijä tekee epäkohtailmoituksen aluehallintovirastoon.

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista
Omavalvontasuunnitelma on työtä ohjaava työkalu ja se käydään läpi sekä päivitetään säännöllisesti koko henkilökunnan kanssa.

Pelastussuunnitelmassa on määritelty riskikartoitusseuranta ja ylläpito. Riskikartoituksen pohjalta tehdään tarvittavat korjaustoimenpiteet. Pelastussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaa työsuojelupäällikkö yhteistyössä turvakodin johtajan kanssa. Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain marraskuussa.

Työsuojelutoimikunta tekee kuukausittain riskikartoitusseurantaa ja tekee korjaustoimenpide-

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

päätökset ja -ehdotukset toimintayksiköihin. Jokaisesta toimintayksiköstä on edustaja työsuojelutoimikunnassa. Työsuojelutoimikunnan edustajan tehtävä on huolehtia työsuojelutoimikunnan ja toimintayksikön välisestä tiedonkulusta.

Turvakodin syksyn arviointipäivässä tehdään vuosittain työntekijöille henkisen kuormittavuuden kysely. Työntekijät vastaavat kyselyyn nimettömänä ja yksikön työsuojelutoimikunnan edustaja kokoaa työntekijöiden vastaukset yhteen. Työsuojelutoimikunnan jäsen käy koonnin läpi yksikön esihenkilön kanssa, ja he yhdessä arvioivat riskin suuruuden sekä miettivät mahdolliset toimenpiteet sekä aikataulun niille. Tehty koonti käydään läpi koko työryhmän kanssa seuraavassa kuukausikokouksessa.

Yhdistyksen johtoryhmä käy läpi esiin nousseita toiminnan riskejä/epäkohtia ja toimenpiteistä sovitaan yhteisesti. Toiminta on läpinäkyvää ja johto huolehtii asioiden tiedottamisesta yksiköihin. Yksiköiden johtajilla on keskeinen rooli tiedottamisessa ja henkilöstönsä kuulemisessa. Palavereista ja toimenpiteistä tehdään aina kirjallinen muistio, joka on kaikkien asianomaisten luettavissa. Teemoja käsitellään myös koko henkilökunnalle tarkoitetuissa työhyvinvointipäivissä.

Riskinhallinnan toimintatavat, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan
Turvakotityössä korostuu yksikön sisäisen tiedonkulun tärkeys (raportit ja tiimit), ennakointi, puheeksi ottaminen sekä avoin yhteinen keskustelu asiakasperheen kokonaistilanteen hahmottamiseksi, jotta riskitekijät ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan jo varhaisessa vaiheessa. Epäselvissä tilanteissa työntekijän tulee konsultoida yksikön johtajaa sekä tarvittaessa muita yhdistyksen asiantuntijoita. Yksikön esihenkilön vastuulla on huolehtia henkilöstön riittävästä perehdytyksestä turvallisuuteen liittyvissä asioissa. Henkilökunnalle järjestetään koulutusta työ- ja asiakasturvallisuuteen liittyvistä teemoista.

Turvakotiin tulevan asiakkaan osalta tehdään jo tulotilanteessa ensimmäinen turvallisuusarvio sekä ulkoisen että sisäisen uhan osalta. Ulkoisen uhan osalta konsultoidaan tarvittaessa poliisin Uhkat työryhmää. Lisäksi arvioidaan tarve lisätä vartijakierroksia tai ollaan yhteydessä vartiointiliikkeeseen kohonneesta turvallisuusuhasta. Myös muita yhdistyksen yksiköitä tiedotetaan kohonneesta turvallisuusriskistä. Tarvittaessa asiakas siirretään toiseen turvakotiin. Sisäisen turvallisuusuhan ollessa kyseessä tehdään ennakoiden suunnitelmaa siitä, miten kyseisen asiakkaan kanssa toimitaan. Näissä tilanteissa pyritään työparityöskentelyyn ja pyydetään vartija matalalla kynnyksellä tueksi tilanteisiin (esimerkiksi uloskirjauksen osalta).

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **henkilöstön riittävyyttä ja osaamista** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Epidemiasta aiheutuvat poissaolot		Työnantaja tarjoaa työntekijöille influenssa rokotuksen sekä suojaus-

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

		lineitä. Lisäksi ohjataan hyvään käsihygieniaan. Hallintatoimena sijaisten käyttö. Tarvittaessa työntekijöiden siirto yhdistyksen sisällä kriittisiin toimintoihin.
Puute osaamisessa		Riittävä perehdys ja mahdollisuus kysyä akuuttitilanteessakin kokeneemmalta työntekijältä tai asiantuntijalta neuvoa.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- *Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö*
  Marjut Hylkilä, sosiaalityöntekijä, marjut.hylkila@oetk.fi, 040 148 6400.

- *Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot*
  Sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Hän neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on maksuton. Ole yhteydessä sosiaalivastaavaan, jos haluat kysyä oikeuksistasi tai tarvitset neuvoa, miten teet kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen tai tarvitset apua muistutuksen tekemiseen.

  Pohteen sosiaaliasiavastaavan tavoittaa numerosta 08 669 0600 arkisin (maanantaista perjantaihin) kello 9-11.
  Sosiaaliasiavastaavien videovälitteiselle suoravastaanotolle pääset varaamalla ennalta sovitun ajan. Ajan voit varata asiavastaavilta OmaPohteen viestikanavan kautta, puhelimella tai sähköpostitse. Sinun täytyy tunnistautua mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla, jotta voit käyttää palvelua.
  Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä viestillä, jos haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista. Viesti jätetään OmaPohteen kautta. Sinun täytyy tunnistautua esimerkiksi mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla, jotta voit käyttää palvelua. Ammattilainen vastaa viestiisi kolmen arkipäivän kuluessa.
  Sosiaalivastaavan chatpalvelu on avoinna arkisin (maanantaista perjantaihin) kello 9 – 11:30. Linkki chatpalveluun löytyy Pohteen nettisivuilta.
  Sosiaaliasiavastaavien toiminnasta vastaa se hyvinvointialue, minkä alueella palvelua tuotetaan.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

- *Turvakotia koskevien muistutusten käsittelystä vastaava henkilö*
  Katja Rounioja, yksikön johtaja, katja.rounioja@oetk.fi, 040 861 6618.
  Muistutukset käsitellään kahden viikon kuluessa niiden vastaanottamisesta.

- *Turvakotia koskeva kantelu*
  Kantelu on valvontaviranomaiselle tehty ilmoitus epäillystä virheellisestä tai lainvastaisesta menettelystä tai laiminlyönnistä. Kantelun voit tehdä Lupa- ja valvontavirastoon, jos olet tyytymätön saamaasi palveluun etkä ole tyytyväinen muistutukseen saamaasi vastaukseen. Kantelu tulee tehdä aina kirjallisesti sähköiseen asiointipalvelun. Palvelu edellyttää Suomi.fi tunnistautumista. Tarkemmat ohjeet kantelun tekemiseen osoitteessa: https://lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu

Turvakotipalvelu on asiakkaalle maksutonta eikä edellytä lähetettä. Turvakodille voivat tulla kaikki lähisuhdeväkivaltaa tai sen uhkaa kokevat henkilöt. Henkilöille, jotka eivät puhu suomea, järjestetään tarvittava puhelintulkkaus asioiden hoitamiseksi. Turvakodilla on myös jonkin verran väkivaltamateriaalia eri kielillä (yleisimmät kielet). Turvakodilla on lisäksi mahdollisuus käyttää kuvakortteja apuna työskentelyssä. Turvakodilla on kolme lemmikkihuonetta, joihin asiakas voi tulla lemmikkinsä kanssa.

Oulun turvakoti on esteetön. Oulun turvakodissa on parkkialue sisäänkäynnin läheisyydessä ja saattoliikenne pääsee ajamaan suoraan ulko-oven eteen. Sisäänkäynnille johtaa liuska ja sisäänkäynnin oviaukko on apuvälineitä käyttävälle riittävän leveä. Oulun turvakodin sisätilat ovat esteettömät. Turvakoti sijaitsee kahdessa kerroksessa, joihin on mahdollista kulkea portaiden lisäksi hissillä. Yhteisön käytävillä on kaiteita liikkumista helpottamaan, valtaosa tiloista on kynnyksettömiä ja esteettömyys on huomioitu muun muassa wc-tiloissa. Asiakas voi tulla turvakodille avustajan tai avustajakoiran kanssa. Päivystyspuhelimeen voi olla yhteydessä myös tekstiviestitse. Turvakodilla on suihkutuoli ja rollaattori, joita voi lainata jakson ajan.

Turvakotiasiakkuus on vapaaehtoista. Jakson alkaessa asiakas sitoutuu turvakodin sääntöihin/käytänteisiin lukemalla ja allekirjoittamalla ne. Asiakkailla on turvakotijaksolla vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan, kunhan ne eivät vahingoita tai vaaranna muita asiakkaita. Monet turvakodin asiakkaista käyvät jakson aikana töissä tai koulussa sekä harrastuksissa normaalisti turvallisuustilanteen niin salliessa. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet pyritään ottamaan huomioon työskentelyssä. Asiakkaille tiedotetaan hänen oikeuksistaan, muun muassa mahdollisuudesta tutustua omiin asiakirjoihinsa. Asiakkaat sitoutuvat säännöt/käytänteet allekirjoittamalla vaitioloon liittyen turvakodin muihin asiakkaisiin.

Henkilökunta on työsopimuksessaan sitoutunut salassapitoon. Harjoittelijat ja vapaaehtoiset allekirjoittavat salassapitosopimuksen toimiessaan turvakodilla.

Turvakodilla ei ole käytössä rajoitustoimia. Turvakodilla ei myöskään tehdä muita asiakasta koskevia päätöksiä kuin turvakotijakson kesto. Jakson kesto määrittyy yleensä yhteisym-

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

märryksessä asiakkaan kanssa. Mikäli näin ei ole, niin asiakkaalle kerrotaan jakson keskeyttämisen perusteet.

Perehdytyksessä henkilökuntaa ohjeistetaan kohtamaan asiakkaat yhdistyksen arvojen mukaisesti. Turvakodin asiakkaat ovat haavoittuvassa asemassa, joten heidän kohtaamisensa tulee olla erityisen sensitiivistä ja kunnioittavaa. Henkilökunnan tulee puuttua viipymättä asiakkaan epäasialliseen kohteluun. Turvakodin johtaja käsittelee asian asiaan osallisten kanssa ja sopii tarvittavista toimenpiteistä tilanteen korjaamiseksi.

Asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta havaitsemistaan puutteista, haittatapahtumista tai muista epäkohdista työntekijälle tai turvakodin johtajalle. Vaaratilanteet käsitellään aina asiakkaiden kanssa keskustellen. Asiakkaita kannustetaan jatkuvasti antamaan palautetta yhteisön toiminnasta ja yksikössä vallitsevasta ilmapiiristä. Asiakkaat voivat antaa palautetta suullisesti tai kirjallisesti koko jakson ajan. Asiakkaiden antama palaute nähdään keskeisenä välineenä toiminnan ja laadun kehittämisessä.

Turvakodin molemmilla osastoilla on käytössä pahvinen palautelaatikko, johon asiakas voi nimettömästi jättää palautetta. Laatikkoon tulleet palautteet käydään läpi viikoittain osastojen yhteisökahveilla ja ne välitetään tiedoksi yksikön johtajalle. Turvakotijakson päättyessä asiakkaat täyttävät itsenäisesti THL:n laatiman sähköisen palautelomakkeen. Koonti asiakkaiden antamasta palautteesta lähetetään yksikön johtajalle puolivuosittain THL:n toimesta.

Asiakaspalautetta käsitellään puolivuosittain yksikön arviointipäivässä. Siellä sovitaan myös yhteisesti toiminnan muutoksista, jos niihin palautteen perusteella nähdään tarvetta. Asiakkaita kannustetaan palautteen antamiseen.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakas ei uskalla antaa rakentavaa palautetta.		Palautteen antamiseen kannustaminen suullisesti. Mahdollisuus antaa palautetta kirjallisesti, tarvittaessa myös nimettömästi.
Asiakkaalle ei kerrota hänen oikeuksistaan ja mahdollisuuksistaan nähdä asiakastietonsa.		Asiakkaan kanssa käydään tulotilanteessa läpi turvakodin säännöt/käytänteet ja asiakkaan oikeudet suullisesti. Asiakas allekirjoittaa sääntölomakkeen, jossa myös tietoa hänen oikeuksistaan, sen luettuaan.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

		Sääntölomake löytyy myös tulostettuna kaikista asiakashuoneista asiakaskansiosta.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yhdistyksessä on otettu joulukuussa 2024 käyttöön sähköinen poikkeama ilmoitusohjelma whistle bow, jolla sekä asiakkaat että työntekijät voivat nimettömästi ilmoittaa kokemistaan poikkeamista. Linkki ohjelmaan löytyy yhdistyksen nettisivulta.

Henkilökunta täyttää matalalla kynnyksellä läheltä piti -tilanteista tai jo tapahtuneista vaaratilanteista THL:n uhka- ja vaaratilanne -lomakkeen. Työntekijä toimittaa lomakkeen työsuojelutoimikunnan edustajalle sekä lähettää sen THL:lle. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään seuraavassa työsuojelutoimikunnassa, joka tekee tarvittavat toimenpide-ehdotukset toimintayksiköihin. Asian etenemistä seurataan. Työsuojelutoiminkunnan kokouksista kirjataan muistio, joka lähetetään sähköpostilla koko henkilökunnalle.

Uhka- ja vaaratilanteista tiedotetaan välittömästi myös turvakodin johtajaa. Turvakodin johtaja tekee tarvittaessa välittömästi toimenpiteet asian osalta. Mahdollisesti laadittavista uusista ohjeistuksista tai linjauksista informoidaan mahdollisimman pian koko työyhteisöä sähköpostin välityksellä. Tiimeissä käsitellyt asiat dokumentoidaan kirjallisesti. Ne lähetetään työntekijöille tiedoksi sähköpostilla. Lisäksi ne tallennetaan asiakastietojärjestelmään Yksikkömuistioihin.

Todetut epäkohdat korjataan työsuojelutoimikunnan suositusten pohjalta. Epäkohdat käsitellään yhteisesti tiimissä ja toimenpiteet kirjataan ylös yhteisen keskustelun jälkeen. Avoimuus ja läpinäkyvyys ovat keskeisiä toimintaperiaatteitamme. Uhka- ja vaaratilanteet käsitellään tiimissä esihenkilön johdolla. Uhkatilanteiden jälkeen järjestetään tarvittaessa debriefing yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Lisäksi työntekijällä on mahdollisuus käyttää työterveyshuollon psykologin palveluja.

Havaitut epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit käsitellään turvakodin säännöllisissä tiimeissä, joissa sovitaan tarvittavista toimenpiteistä. Tiimissä käsiteltävä asia viedään työsuojelutoimikuntaan, jos se koskee useampia toimintayksiköitä. Yhteisvastuullisuus on toimintaperiaate, johon kaikki työntekijät sitoutuvat.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

Henkilöstön havaitessa tai saadessa tietoonsa epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen liittyen, ilmoittavat he asiasta yksikön johtajalle. Turvakodin johtajan vastuulla on arvioida, onko epäkohta korjattavissa yksikön sisäisillä toimenpiteillä vai siirretäänkö vastuu korjaavista toimenpiteistä hyvinvointialueelle tai suoraan Aville. Arviointia tehdessään turvakodin johtaja konsultoi tarvittaessa toiminnanjohtajaa ja henkilöstöä. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen myös suoraan Aville.

Yksikön johtaja on yhteydessä havaitsemistaan puutteista tai mahdollisista riskeistä palvelussa niitä koordinoivalle THL:lle.

Henkilökunta on ohjeistettu tekemään lakisääteiset ilmoitukset niiden tultua esiin. Turvakodille tulevista lapsista sekä perheen kotiin jääneistä lapsista tehdään aina lastensuojeluilmoitukset. Turvakodin henkilökunnan tietoon tulevista lapsiin kohdistuvissa rikosepäilyistä konsultoidaan aina poliisia ja asiasta tehdään tarvittaessa kirjallinen ilmoitus. Ilmoitusten tekemisestä informoidaan aina turvakodilla olevaa huoltajaa, paitsi jos poliisi ohjeistaa toisin. Aikuisten osalta tehdään tarvittaessa huoli-ilmoitus. Tehdyt ilmoitukset kirjataan asiakastietojärjestelmään ja niiden tehdyksi tuleminen varmistetaan myös viikoittaisissa asiakastiimeissä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat ovat turvakodilla harvinaisia, sillä turvallisuus on kaiken toiminnan keskiössä. Turvallisuuteen liittyvistä asioista keskustellaan henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa säännöllisesti. Mahdollisesti havaittaviin puutteisiin turvallisuudessa puututaan välittömästi. Vartiointiliikkeen ja muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarpeen vaatiessa.

Työturvallisuutta pidetään yllä yhteistyössä turvallisuuspalveluiden kanssa. Turvallisuuspalvelut turvaavat tarvittaessa työntekijöiden ja asiakkaiden koskemattomuutta vaikeissa asiakastilanteissa. Turvakodilla on selkeät ohjeistukset turvallisuuden varmistamiseksi. Asiakkaan tilanteen osalta tehdään turvallisuusarvio heti tulotilanteessa ja jatkuvasti jakson aikana. Tarvittaessa konsultoidaan poliisin Uhkat työryhmää. Poliisiin ollaan yhteydessä hälytyskeskuksen kautta, jos tiedossa on, että tekijällä on hallussaan aseita.

Kaikkien aikuisasiakkaiden kanssa tehdään väkivallan vakavuutta kartoittava MARAK-kysely sekä tarvittaessa lomake vainon ja häirinnän sekä digitaalisen vainon kartoittamiseen, mikäli asiakkaan vointi ja jakson kesto sen mahdollistavat. Kyselyn perusteella ja asiakkaan suostumuksella, asia viedään MARAK-työryhmään, jossa turvakodin sosiaalityöntekijä sen esittelee. Turvakodin sosiaalityöntekijä on siis mukana alueellisessa MARAK-työryhmässä ja kehittämässä sen toimintaa yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Palo- ja pelastustarkastukset suoritetaan säännöllisesti ja Pelastussuunnitelma päivitetään vuosittain. Paloilmoitinlaite sijaitsee talon 1 eteisessä. Yksikön jokaisessa huoneessa on palovaroitin ja savuvaroitin. Lisäksi yksikössä on käytössä sprinklerijärjestelmä.

Vakavista vaaratapahtumista informoidaan yksikön johtajaa välittömästi, joka informoi asiasta

Electronically signed document. Verify authenticity and contents at https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

toiminnanjohtajaa. Virka-ajan ulkopuolella työntekijät ovat suoraan yhteydessä toiminnanjohtajaan. Yksikön johtaja ja toiminnanjohtaja sopivat yhdessä, miten asiassa edetään. Lähtökohtaisesti yksikön johtaja kuulee tilanteessa paikalla olleita työntekijöitä sekä ohjaa heidät tarvittaessa työterveyshuoltoon saamaan debriefingiä. Joissain tilanteissa voi olla tarpeen järjestää koko työyhteisön debriefing. Tapahtunut tilanne käydään siis huolellisesti läpi ja pyritään löytämään kohdat, joissa tilanne olisi voitu välttää. Lähtökohtaisesti vakavat vaaratilanteet turvakodilla aiheutuvat asiakkaan tai ulkopuolisen tahon toiminnasta eivätkä ne useinkaan ole vältettävissä millään ennakoiville toimille. Mikäli sellainen kuitenkin tunnistetaan, ohjeistusta sen asian osalta tarkennetaan tai muutetaan. Tämän jälkeen huolehditaan, että kaikki työntekijät ovat tietoisia uudesta ohjeistuksesta ja että se on kirjallisesti kaikkien työntekijöiden saatavilla.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohtailmoitusten sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten käsittelyssä mahdollisesti esiin tullutta epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Ne käydään läpi työsuojelutoimikunnassa, joka antaa suositukset mahdollisille toiminnan muutostarpeille. Toiminnanjohtaja käy vielä erillisen keskustelun yksikön johtajan kanssa muutostarpeista ja tämän jälkeen asiasta informoidaan koko yksikköä kirjallisesti. Asia käydään vielä suullisesti läpi seuraavassa yksikön tiimissä sekä päivitetään tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaan.

Muistutuksissa ja kanteluissa mahdollisesti ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan huomioon toiminnassa ja sen kehittämisessä. Ne käydään läpi yksikön johtajan ja toiminnanjohtajan kesken, jolloin mietitään tarve muutoksille toiminnassa. Tämän jälkeen yksikön johtaja vie asian yksikön tiimiin, jossa tehdään lopullinen päätös siitä, lähdetäänkö niiden pohjalta muuttamaan toimintaa ja jos, niin miten. Tarvittaessa päivitetään omavalvontasuunnitelma.

Kaikki tullut palaute, reklamaatio sekä valvontaviranomaisten antama ohjeistus ja päätökset huomioidaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Yksiköllä on kerran kuukaudessa tiimi, jossa asiat käsitellään ja jatkotoimenpiteistä sovitaan. Tarvittaessa uudet ohjeistukset laitetaan työntekijöille tiedoksi kirjallisesti välittömästi. Lisäksi yksiköllä on kaksi kertaa vuodessa arviointi-iltapäivä, jossa puolen vuoden sisällä saatu palaute käydään läpi koko tiimin tasolla. Omavalvontasuunnitelmaa muokataan ja toimintaa kehitetään saadun palautteen mukaisesti tarvittaessa.

Uusille työntekijöille kerrotaan perehdytyksessä käytössä olevista palautekanavista. Niistä myös muistutetaan aika ajoin tiimeissä, arviointi-iltapäivissä, kirjallisissa yksikön johtajan terveisissä sekä kirjallisissa toiminnanjohtajan terveisissä.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Tarvittavat kehittämistoimenpiteet määritellään ja niiden toteumista seurataan puolivuosittain yksikön arviointipäivässä. Sovitut kehittämistoimenpiteet kirjataan omavalvontasuunnitelman lisäksi toimintasuunnitelmaan. Pääosin sovitut kehittämistoimenpiteet liittyvät asiakastyön sisältöön, laatuun ja painopisteisiin sekä jonkin verran työntekijöiden keskinäiseen työnjakoon. Viime vuosina Kantaan liittymisen myötä kehittämistarpeet ovat liittyneet paljolti myös asiakastietojärjestelmän käyttöön ja kirjaamiseen. Lisäksi haasteita on ollut teknologiassa eli kameravalvonnan ja ovikellon toiminnassa. Myös sisäilmaan liittyen on ollut kehittämistoimia. Tällä hetkellä erityisiä kehittämistoimenpiteitä ei ole meneillään.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua seurataan THL:n keräämällä asiakaspalautteella sekä asiakkailta ja yhteistyötahoilta muutoin saatavalla palautteella. Palveluiden turvallisuutta seurataan uhka- ja vaaratilanne- sekä poikkeamailmoitusten avulla.

THL:n keräämä asiakaspalaute annetaan sähköisesti ja menee suoraan THL:lle. THL toimittaa koonnin saadusta asiakaspalautteesta puolivuosittain yksikkökohtaisesti. Muu asiakaspalaute ja yhteistyötahoilta tuleva palaute ohjautuu pääosin suoraan työntekijöille, yksikön johtajalle tai yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Muistutukset tulevat yksikön johtajalle vastattavaksi. Saatuun palautteeseen palataan puolivuosittain yksikön arviointi-iltapäivässä.

Uhka- ja vaarailmoitukset menevät sähköisesti suoraan THL:lle, joka tekee niistä valtakunnallisen koonnin vuositasolla. Lisäksi ne menevät yksikön työsuojelutoimikunnan jäsenelle. Poikkeamailmoitukset tehdään sähköisesti ja niistä tulee tieto yhdistyksen toiminnanjohtajalle. Whistle bow järjestelmään tehdyistä ilmoituksista tulee

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

tieto toiminnanjohtajalle kvartaaleittain. Yhdistyksen työsuojelutoimikunta tekee kuukausittain seurantaa turvallisuustapahtumista ja antaa niistä tarvittaessa toimenpidesuosituksia. Tulleet ilmoitukset kootaan ja arvioidaan vuositasolla ja niistä raportoidaan toimintakertomuksessa.

Yksikön kerran kuukaudessa pidettävissä tiimeissä puhutaan aina turvallisuusasioista ja tehdään tarvittaessa muutoksia ohjeistuksiin. Turvallisuuteen liittyvistä asioista keskustellaan muutoinkin henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa säännöllisesti. Mahdollisesti havaittaviin puutteisiin turvallisuudessa puututaan välittömästi. Vartiointiliikkeen ja muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarpeen vaatiessa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yhdistyksellä on käytössä omavalvonnan seurantaraportti kvarteeleittain. Raportti käydään läpi aina johtoryhmässä sekä työsuojelutoimikunnassa. Seurantaraporttiin kirjataan havaitut puutteet. Nämä päivitetään myös yksikkötason omavalvontasuunnitelmiin.

Electronically signed / Sähköisesti allekirjoitettu / Elektroniskt signerats / Elektronisk signert / Elektronisk underskrevet
https://sign.visma.net/fi/document-check/2e527a37-6f36-44ba-abfd-dcdc1b01391b
visma sign
www.vismasign.com

PIA ERIKA TUULIA KANGAS
Oulun ensi- ja turvakoti ry, FI02101083, Kanervatie 5 , 90650, Oulu
73c911a5-25b7-4f91-a934-2931744c0d52 - 2026-09-22 14:03:05 UTC +03:00
BankID / MobileID - 2288c79f-afeb-4cc5-833f-7d42e77a351c - FI
Authority to sign - Asemavaltuutus - Ställningsfullmakt - Autoritet til å signere - Myndighed til at underskrive