

# OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Pirkanmaan Ensikoti Oy



## Sisällysluettelo

Palveluntuottaja ja omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
Riskienhallinta	5
Asiakkaan asema ja oikeudet	8
Asiakkaan asiallinen kohtelu	10
Asiakkaan osallisuus ja oikeusturva	11
Palvelun sisällön omavalvonta	12
Ravitsemus	13
Hygieniakäytännöt	14
Monialainen yhteistyö	16
Asiakasturvallisuus	17
Henkilöstö	18
Toimitilat	21
Teknologiset ratkaisut	22
Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen	23
Yhteenveto ja omavalvontasuunnitelman seuraaminen	26

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

### **Pirkanmaan Ensikoti Oy**

Palveluntuottaja: Pirkanmaan Ensikoti Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 3583757-2

Kunta: Tampere Hyvinvointialue: Pirkanmaan hyvinvointialue

Toimintayksikkö / palvelu: Pirkanmaan ensikoti

Toimintayksikön katuosoite: Mutkakatu 38 B, 33500 Tampere

Toimintayksikön vastaava esihenkilö: Paula Malaska Puhelin: 050 441 4162  
paula.malaska@tetuko.fi

Toimintayksikön palvelumuoto: Ensikoti

Asiakasryhmä: vahvaa ympärivuorokautista tukea tarvitsevat vauvaperheet.

Asiakaspaikkamäärä: seitsemän ( 7 ) perhehuonetta.

Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut): Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt). Toiminta alkanut 1951. Muutoslupa myönnetty 23.05.2022.

Palvelu, johon lupa myönnetty: Ensikotitoiminta

Ilmoituksen varainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut): Luvanvaraiset palvelut / muut luvanvaraiset palvelut / Ensikoti – lapsiperheet

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:

Sivouspalvelu: Pirkanmaan lähisiivous Oy, tietojärjestelmäpalvelut: ICT-Elmo Finland Oy, turvahälytyspalvelut: Viria Oy, jätehuoltopalvelut: Pirkanmaan jätehuolto oy, pihan kunnossapito- ja automaatiohälytykset: HHkiinteistöpalvelut Oy, hoitajakutsu- ja henkilöturvapalvelut: Loihde Oy.

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt: Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osaalueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun? Omavalvontasuunnitelma on tehty yhteistyössä ensikodin työryhmän kanssa. Myös asiakkailta ja heidän omaisilla on mahdollisuus osallistua omavalvonnan suunnitteluun. Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet ensikodin työryhmä, palvelupäällikkö Paula Malaska ja toimitusjohtaja Maria Länsiö.

### Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Ensikotipalvelun päällikkö Paula Malaska, [paula.malaska@tetuko.fi](mailto:paula.malaska@tetuko.fi), puh. 050-4414162

### Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma on laadittu Valviran 8.5.2024 antaman määräyksen mukaisesti. Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia ja sen päivitys tarkistetaan vähintään 3 kuukauden välein. Työryhmän perehdytys omavalvontasuunnitelmaan toteutuu keskitetysti vuosittain työryhmän kehittämis- tai tiimipäivässä. Seuranta toteutetaan yhdessä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa. Omavalvontasuunnitelman muutokset voivat liittyä myös riskikartoituksissa ilmenneisiin tarpeisiin tai muutoksiin. Omavalvonta nojaa myös jatkuvaan laadun tarkkailuun ja hyvinvointialueen kanssa tehtyyn puitesopimukseen palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Henkilökunta löytää omavalvonnan yhdistyksen SharePointista. Sähköinen omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä myös yksikön verkkosivuilla <https://ensijaturvakotienliitto.fi/tampereenensijaturvakoti/yhdistys/omavalvontasuunnitelmat>

## **RISKIENHALLINTA**

### Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Pirkanmaan ensikodin tavoitteena on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa saavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstöllä että asiakkailla ja heidän omaisillaan on mahdollisuus tuoda esille työn laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia.

### Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta valvotaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Palveluntuottajan vastuulla on kohdistaa riskienhallinta kaikille omavalvonnan osa-alueille.

### Riskienhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi resursseja. Esihenkilön vastuulla on myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskienarviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

### Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Yhdistyksessä on vähintään neljä kertaa vuodessa kokoontuva työsuojelutoimikunta, jonka kaikki jäsenet ovat käyneet työsuojelukoulutuksen. Työsuojelupäällikkö on suorittanut lisäksi

työhyvinvointikortin. Työsuojeluvaltuutettu voi käyttää 1-2 päivää kuukaudessa omasta työajastaan työsuojeluasioiden hoitamiseen. Toukokuu on määritelty työsuojelukuukaudeksi ja tällöin työsuojelupäällikkö ja -valtuutettu kiertävät kunkin toimialan päällikön kanssa kaikki yksiköt. Käynneillä varmistetaan, että riskinarviointi on tehty ja päivitetty, keskustellaan mahdollisista uhka- ja vaaratilanteista ja miten niitä voidaan estää. Pirkanmaan Ensikoti Oy:n työsuojelun toimintaohjelmassa on määritelty vuosittainen riskikartoitus, seuranta ja ylläpito. Tampereen ensi- ja turvakoti ry:lle kuuluvassa Pirkanmaan Ensikodissa tehdään vuosittain yhdessä riskikartoitus, jonka avulla tarkistetaan toiminnan osalta aikaisemmin määriteltyjä riskejä. Riskikartoituksen pohjalta yksikön toimintaa suunnitellaan ja tehdään tarvittavia korjaustoimenpiteitä. Ensikodin lähiesihenkilöllä on vastuu riskikartoitusten tekemisestä ja sovittujen korjaustoimenpiteiden valvonnasta. Riskikartoitukset tallennetaan yhdistyksen intranetin työsuojelukansioon vuosittain.

Kiinteistön oma palo- ja pelastussuunnitelma päivitetään tarpeen mukaan ja yhdistyksen toimesta järjestetään turvallisuusnäkökulmaan liittyviä räätälöityjä koulutustilaisuuksia.

### Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omaavallontaa.

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

Ensikodin työryhmä kertoo havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat, riskit ja vaaratilanteet lähiesihenkilölle, joka käy tilanteet ja mahdolliset epäkohdat läpi työryhmän kanssa. Poikkeamista ja uhkaavista tilanteista henkilökunta täyttää asiaa koskevan kirjallisen selvityslomakkeen, jonka he antavat lähiesihenkilölle. Esihenkilö kerää ja arkistoi lomakkeet ja tuo vaaratilanteet tiedoksi työsuojelutoimikuntaan.

### Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palveluntuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen esihenkilön käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa asiakkaan omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Henkilökunnan havaitsemat haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käydään läpi lähiesihenkilön kanssa. Haittatapahtumista, läheltä piti -tilanteista ja uhkaavista tilanteista täytetään aina asiaa koskeva selvityslomake. Lomakkeet kerätään ja arkistoidaan. Haittatapahtumat, vaaratilanteet ja läheltä piti -tilanteet viedään ilmiönä tiedoksi yhdistyksen työsuojelutoimikuntaan. Työoloja ja työturvallisuutta vaarantavia tilanteita käsitellään työsuojelutoimikunnassa aina tarvittaessa.

### Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla ehkäistään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmaksi.

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

Esihenkilölle kerrotaan kaikki läheltä piti -tilanteet ja ne käydään läpi asiaa koskevien henkilöiden kanssa. Tarpeen mukaan tiedotetaan työsuojelupäällikköä ja työsuojelutoimikuntaa sekä tehdään tarpeelliset muutokset toimintaan. Tämän lisäksi henkilöstön kuormitusta aiheuttavia tapahtumia voidaan käsitellä työterveydessä sekä työnohjauksessa. Toiminnassa olennaista on sekä fyysinen että psyykinen turvallisuus. Tämän vuoksi on tärkeää, että mahdollisia riskejä otetaan puheeksi ja raportoidaan matalalla kynnyksellä ja niihin vastataan oikea-aikaisesti ja tarpeenmukaisesti.

### Muutoksista tiedottaminen

Tehdyt korjaukset ja muutokset tiedotetaan sekä suullisesti että kirjallisesti ensikodin henkilökunnalle ja tarvittaville yhteistyökumppaneille. Ensikodilla on rakenteet erilaiseen tiedottamiseen aiheesta riippuen; suulliset raportit 3 krt./vrk, viikkotiimi, puhelin, sähköposti ja työyhteisön Teams-kanava. Lisäksi työryhmän saatavilla on erilliset lomakkeet uhka- ja vaaratilanne, sekä läheltä piti -tilanteista ilmoittamiseen. Nämä käsitellään tarpeen mukaisesti joko työryhmän tiimpäivässä tai työsuojelukokouksissa.

## **ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET**

### Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen palvelun ja hoidon suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Ensikodilla tästä asiakirjasta käytetään nimeä asiakastyön suunnitelma.

### Palvelutarpeen arviointi

Pirkanmaan ensikodin asiakasprosessi alkaa pääsääntöisesti hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän yhteydenotosta, yhteydenoton voi tehdä myös asiakas itse tai muu henkilö. Mikäli ensikotikuntoutus päätetään aloittaa, asiakkaan (perheen) palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan (perheen) palveluverkoston kanssa koko ensikotijakson ajan. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät kuten terveydentilan epävakaumus, ravitsemus, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyden tai kipu.

### Miten asiakkaan palvelun tarvetta arvioidaan -mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Ensikotikuntoutuksen alussa vanhemman /vanhempien kanssa käydään läpi mm. raskausaika, vauvan perushoitoa ja käsittelyä, vauvan ja vanhemman välistä vuorovaikutusta, vauvan kasvua ja kehitystä, vanhemman omaa vointia, arjenhallintaa ja toimintakykyä, vanhemmuuteen kasvua ja perhesuhteita sekä taloudellista tilannetta. Vanhempi/ vanhemmat asettavat omat tavoitteet ensikotijaksolle. Näitä tavoitteita tarkastellaan työryhmässä ja asiakkaan kanssa viikoittain. Asiakkaan omatyöntekijäpari laatii perheen tilanteesta viikkosuunnitelman ja kuukausittain koosteen, jotka käydään läpi asiakkaan kanssa ja jotka havainnollistavat palvelun tarvetta ja oikea-aikaisuutta. Työryhmä havainnoi ja tukee asiakkaan kuntoutumisen edistymistä päivittäin. Lisäksi työskentelyn tukena käytetään ETKL:n Vaikuttavuus esiin -mittaria.

## Asiakastyön suunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan ensikotijakson aikana asiakastyön suunnitelma, joka tallennetaan Sofia™- asiakastietojärjestelmään. Sitä päivitetään ja sen toteutumista seurataan säännöllisesti asiakkaan omatyöntekijätapaamisissa sekä asiakkaan ja palveluverkoston tapaamisissa. Lisäksi perheen palveluverkoston ollaan säännöllisesti yhteydessä asiakkaalta saadun yhteistyöluvan ja yhdessä tehdyn yhteistyösuunnitelman mukaisesti. Asiakkaan läheiset (esimerkiksi asiakkaan puoliso tai vanhemmat) voivat olla mukana työskentelyssä, mikäli asiakkaalta on saatu yhteistyöhön yhteistyölupa ja yhteistyöstä on sovittu asiakkaan ja palveluverkoston kanssa.

Ensikodin työryhmä seuraa asiakastyön suunnitelman toteutumista ensikodin arjessa havainnoimalla, kirjaamalla sekä jakamalla tietoa yhteistyöluvan mukaisesti ja käyttämällä erilaisia työskentelymenetelmiä. Niitä ovat esimerkiksi mielikuvatyöskentely, vuorovaikutustyöskentely (esim. HoiLei, MIM), ryhmätyöskentely, pediatriinen uniohjaus, imetysohjaus, säännölliseen päivärytmiin ohjaaminen, tunnesäätelyharjoitukset, vauvan tarpeisiin vastaamisen ja arjen hallinnan opettelu sekä vauvan hoitoapu. Raporteilla ja asiakastiimeissä käydään säännöllisesti läpi jokaisen asiakkaan (perheen) tilannetta, tuen tarvetta, asiakastyön suunnitelmaa ja työskentelyä. Niissä sovitaan työryhmän työnjaosta kunkin asiakasperheen kohdalla.

## Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. 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.

Ensikodilla työskennellään asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti ottaen huomioon sekä aikuisten että lasten tarpeet. Asiakkaan kanssa keskustellaan säännöllisesti ja avoimesti hänen tilanteestaan ja tuen tarpeestaan. Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä häntä koskevat kirjalliset asiakassuunnitelmat ja raportit. Lisäksi mahdollisuuksien mukaan asiakkaan kanssa tehdään yhdessä päivittäisiä asiakaskirjauksia. Jokainen asiakas täyttää yhteistyöluvalomakkeen verkostoyhteistyötä varten. Ensikodilla asiakkaat osallistuvat viikoittaisiin yhteisökokouksiin, joissa he voivat vaikuttaa yhteisöasumiseen ja elämään yhteisössä. Asiakkaan asioista vastaava sosiaalityöntekijä voi lastensuojelun näkökulmasta velvoittaa asiakkaan ensikodilla oloon. Ensikodilla ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

## **ASIAKKAAN ASIALLINEN KOHTELU**

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään. Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Ensikodin työntekijät ovat työsopimusta tehdessään sitoutuneet Hyvän työn lupauksen, jossa he ovat lupautuneet keskustelemaan sekä käyttäytymään asiallisesti. Mikäli työntekijä havaitsee epäasiallista käyttäytymistä, niin hän puuttuu siihen välittömästi ja pyytää työntekijän lopettamaan epäasiallinen käytös välittömästi. Lisäksi hänen pitää tuoda epäasiallisen käyttäytymisen esihenkilön tietoon. Lähiesihenkilö keskustelee tapahtuneesta työntekijän kanssa tarvittaessa varhaisen tuen mallin mukaisesti. Esihenkilö voi viedä asian myös hallintoon jatkotoimenpiteitä varten.

Asiakkaalle kerrotaan ensikotikuntoutuksen alussa hänen oikeuksistaan ja ensikodin yhteisön periaatteista, johon kuuluu toisia kunnioittava kohtelu. Mikäli asiakkaiden välillä havaitaan epäasiallista käytöstä, siihen puututaan välittömästi. Tarvittaessa asiasta järjestetään tapaamiset asiakkaan kanssa ja tilanteesta keskustellaan tarpeellisin osin myös koko yhteisön kesken. Lisäksi epäasiallisesta käytöksestä kirjataan asiakkaan päivittäisraporttiin ja tarvittaessa informoidaan lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää.

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

Asia käydään keskustellen läpi asiakkaan ja tarvittaessa hänen lähiomaisensa kanssa asiakkaan antaman yhteistyöluvan mukaisesti ja salassapitovelvollisuus huomioiden. Tilanne kirjataan asiakkaan päivittäisraporttiin, samoin kuin asiakkaan ja hänen läheisensä kanssa käyty keskustelu. Tarvittaessa asiakasta ohjeistetaan olemaan yhteydessä esimerkiksi sosiaaliasiavastaavaan.

## **ASIAKKAAN OSALLISUUS**

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

Asiakkaiden, heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen palvelun suunnittelussa ja toteuttamisessa on olennainen osa palvelun laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakaspalautteen kerääminen on osa palveluiden laatua ja sitä kerätään suunnitelmallisesti. Ensikodin työryhmä kerää asiakaspalautetta asiakkailta ja yhteistyötahoilta kirjallisesti ja suullisesti ensikotijakson aikana ja sen päättyessä. Suullisesti annettu kriittinen palaute käsitellään välittömästi asianomaisten kanssa. Kirjallinen palaute kirjataan Sofia™-asiakastietojärjestelmään.

### Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Työryhmä kerää asiakkailta palautetta työskentelyn edetessä mm. työskentelyn hyödyistä ja asiakkaiden toiveista työskentelyn suhteen. Tätä tietoa hyödynnetään asiakastyön kehittämisessä mm. siten, että ryhmätoimintoja voidaan järjestää asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Esihenkilö laatii asiakaspalautteista vuosittain yhteenvedon, joka käydään läpi työryhmän kanssa. Suullisesti annettu kriittinen palaute käsitellään välittömästi asianomaisen kanssa. Asiakaspalautetta hyödynnetään ensikodin toiminnan kehittämisessä ja vahvistetaan palautteista tulleita toimivia käytänteitä. Tarvittaessa tehdään korjaavia toimenpiteitä yksikön toimintaan liittyen.

## **ASIAKKAAN OIKEUSTURVA**

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

### Muistutuksen vastaanottaja

Ensikodin palvelupäällikkö Paula Malaska p. 050 4414162 / Ensikodin toimitusjohtaja Maria Länsiö, p.050 777 5697.

### Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:

Sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö joka neuvoo, miten asiakas voi toimia omassa asiassaan. Sosiaaliasiamies palvelee seuraavissa asioissa; neuvoo lain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaiden oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiamiehenä toimii Taija Mehtonen p. 040 800 4186, sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.fi

Kaikki muistutukset ja kantelut käsitellään henkilökunnan kanssa viipymättä ja tarvittaessa toimintaa muokataan asianmukaisesti. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa siitä, kun tieto tulee yksikköön. Kantelu on mahdollista tehdä Aluehallintovirastoon. Kanteluohjeistus ja lomake löytyvät tästä linkistä: <https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

## **PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Lasten palveluiden laatua on kuvattu THL:n ylläpitämässä Lastensuojelun laatusuosituksessa.

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

Ensikotityö tarjoaa vahvaa ja yksilöllistä tukea vauvaperheille ja työssä otetaan huomioon jokaisen perheen yksilöllinen tilanne. Ensikotikuntoutuksessa tarjotaan asiakkaan toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta tukevia yksilö- ja ryhmätapaamisia. Tavoitteena on asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin vahvistuminen. Asiakas voi vaikuttaa ensikodin arkeen kaksi kertaa viikossa toteutettaviin yhteisökokouksiin osallistumalla. Toimintakykyä ja osallisuutta edistää myös ensikodilta saatava vertaistuki. Yhteistyö asiakkaan viranomaisverkoston kanssa varmistaa tarvittavan jatkotyöskentelyn asiakkaalle tarkoituksenmukaisissa palveluissa. Asiakas on läsnä kaikessa häntä koskevassa päätöksenteossa.

Ensikotikuntoutuksen aikana perheille järjestetään arkisin erilaisia toiminnallisia ryhmiä sekä vuorovaikutusta vahvistavaa yksilötyötä. Tällaisia voivat olla mm. värikylyt, vaunulenkit ulkona, vauvahieronta, loruleikki-ryhmät ja ulkoilu- ja uintiretket. Ensikodin kiinteistössä on

myös maksuton kuntosali, jota vanhemmat voivat käyttää. Ensikodilla käy koulutettuja vapaaehtoisia, jotka voivat hoitaa vauvoja vanhempien omien menojen tai harrastusten ajan.

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

Ensikodilla työntekijät tukevat ja havainnoivat asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista. Näiden toteutumista seurataan yhteistyössä asiakkaan ja hänen verkostonsa kanssa. Tietoa välitetään yhteistyöluvan mukaisesti niin sähköpostitse, puhelimitse kuin verkostotapaamisissa.

Omatyöntekijätapaamisilla asiakkaan kanssa luodaan yhdessä ensikotityötä koskevat tavoitteet, joita päivitetään viikoittain. Lisäksi tavoitteita seurataan viikoittain ensikodin työntekijöiden kesken asiakastiimeissä. Tavoitteiden toteutumista seurataan myös keräämällä asiakkailta palautteita suullisesti, kirjallisesti ja digitaalisesti.

## **RAVITSEMUS**

Ravinto ja ruokailu sekä niihin liittyvä tapakulttuuri ovat tärkeä osa sosiaalihuollon palveluja. Ruokailun järjestämisessä on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (diabetes, autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyliherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit) niin, että kaikki osapuolet voivat tuntea olonsa turvalliseksi. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvat ruokavaliot ovat osa monikulttuurista palvelua, joka tulee palvelussa ottaa huomioon. Kodinomainen ja yhteisöllinen ruokailu ovat yksi ensikodin arkea vakauttavista tekijöistä.

### Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ensikodin asiakkaat saavat päivittäisen lounaan ja päivällisen yhdistyksen ravintopalveluiden tuottamana. Lisäksi henkilökunta suunnittelee ja huolehtii yhdessä asiakkaiden kanssa viikoittaisissa yhteisökokouksissa elintarviketilauksen S-verkkokaupasta. Näistä elintarvikkeista valmistetaan aamu-, ilta- ja välipalat.

Asiakasperheiden kanssa voidaan sopia myös yhteisöllisistä ruoanvalmistusvuoroista, joka on osa yhteisökuntoutuksellista toimintaa. Tarvittaessa asiakkaat saavat henkilökunnalta tukea ruoanvalmistukseen. Henkilökunnan vastuulla on se, että asiakkailta on ensikodin tiloissa saatavilla peruselintarvikkeet.

Ensikoti on ympäristönä imetysmyönteinen ja imetystä tuetaan vanhempien toiveesta. Ensikodilla saa ohjausta myös vauvantahtiseen pulloruokintaan ja siihen tarvittavat äidinmaidonkorvikkeet. Vanhemmat saavat työntekijöiltä tukea vauvan kiinteiden ruokien aloittamiseen ja niiden valmistamiseen. Kiinteät ruuat tai niiden valmistustarvikkeet tilataan

myös verkkokaupasta. Vauvan ruokailuun liittyen ensikoti tekee yhteistyötä ja jakaa tietoa neuvolan terveydenhoitajan kanssa. Ensikoti noudattaa yleisiä ravitsemussuosituksia ja vanhempia ohjataan ja tuetaan säännölliseen ruokailuun sekä ruokailun suunnitteluun. Ensikoti kannustaa asiakkaita yhteiseen ruokailuun ensikodin muun yhteisön kanssa.

Tarvittaessa työntekijät voivat konsultoida yhdistyksen ravintopalveluiden ammattilaisia ravintoon liittyvistä asioista.

## **HYGIENIAKÄYTÄNNÖT**

Yksikön hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Ensikodin työntekijöillä on hygieniapassi. Asiakkaat saavat työntekijöiltä ohjeita ja tukea hygieenisen ruuanlaiton ja ruuan käsittelyn kanssa. Työntekijöiltä saatava tuki koskee niin vauvan kuin vanhemman ruokaa ja ruokailuvälineitä.

Ensikodilla on käsihuuhdepisteitä työntekijöitä ja asiakkaita sekä heidän läheisiään varten. Työntekijät käyttävät käsihuuhdepisteitä ennen ja jälkeen asiakaskontaktin. Asiakkaita ohjeistetaan ja tuetaan tilojen siisteyden ylläpidossa. Asiakasperheiden kanssa sovitaan yhteisesti vuorot yleisten tilojen siistimiseen (tiskit ja roskat). Asiakasperheiden yhteinen siivouspäivä on perjantaisin, jolloin vanhemmat siistivät omat perhehuoneensa. Työntekijät tukevat ja / tai auttavat vanhempia siisteyden ylläpidossa.

Ensikodin yleisissä tiloissa käy ulkopuolinen siivoaja (Pirkanmaan Lähisiivous Oy) viisi kertaa viikossa. Ensikodin vauvaperhetyöntekijöiden työtehtäviin kuuluu vastuu yleisen siisteyden ja viihtyisyyden ylläpidosta, sekä perhehuoneen perusteellinen siivous perheiden vaihtuessa.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Ensikodilla on kaksi pesutornia, joista kummassakin on pyykinpesukone ja kuivausrumpu. Ensikodin asiakkaat pesevät itse omat ja lapsensa vaatteet sekä liinavaatteet. Tarvittaessa heitä tuetaan ja autetaan pyykkihuollossa.

Työntekijät huolehtivat ensikodin toimitilan tekstiilien pesun. Matot pesetetään säännöllisesti pesulassa. Asiakkaatsaavat ensikodilta pyykinpesuainetta käyttöönsä.

### Infektioiden torjunta

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan sosiaalihuollon toimintayksikön on torjuttava suunnitelmallisesti hoitoon liittyviä infektioita. Toimintayksiköstä vastaavan on seurattava tartuntatautien ja lääkkeille vastustuskykyisten mikrobien esiintymistä ja huolehdittava tartunnan torjunnasta. Vastaavan on huolehdittava asiakkaiden ja henkilökunnan tarkoituksenmukaisesta suojauksesta ja sijoittamisesta sekä mikrobilääkkeiden asianmukaisesta käytöstä.

### Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Paula Malaska, paula.malaska@tetuko.fi, puh. 050 441 4162

### Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Infektioaikoina yleissiivousta, pintojen desinfiointia ja tuuletusta tehostetaan ensikodin tiloissa. Tarvittaessa työntekijät käyttävät suojamaskia ja muita suojarusteita (kertakäyttöiset käsineet, suojaesiliinat ym.). Sairastaessa perheille suositellaan oleskelun välttämistä ensikodin yleisissä tiloissa tai, jos se ei ole mahdollista, suojamaskin käyttämistä.

### Terveyden- ja sairaanhoito

Ensikoti ei tarjoa terveydenhoitopalvelua, vaan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon palveluista vastaa julkinen tai yksityinen terveydenhuollon palvelujärjestelmä. Asiakkaat ovat itse vastuussa kiireettömiin palveluihin hakeutumisesta. Ensikodin työntekijät voivat tarvittaessa ohjata asiakkaita terveydenhuollon palveluiden piiriin ja suositella asiakkaille eri palveluihin hakeutumista. Palveluiden ohjaamisessa ensikodin työntekijät tekevät yhteistyötä asiakkaan ja hänen muun palveluverkostonsa kanssa. Mikäli asiakas tulee ensikodille muualta kuin Pirkanmaan hyvinvointialueelta, ensikotikuntoutuksen alkaessa voidaan sopia terveysterveysten siirrosta Tampereen alueelle kuntoutuksen ajaksi.

Äkillisissä tilanteissa otetaan yhteys hätäkeskukseen (112). Kiireellisissä tilanteissa asiakas ohjataan päivystävälle terveystasemalle tai ensiapuun. Lähin päivystys on Tampereen Yliopistollisen sairaalan Acutassa.

Neuvolakäynneillä seurataan vauvan kasvua, kehitystä ja mm. suun terveydenhoitoa. Ensikodilla tuetaan vanhempia noudattamaan saatuja ohjeita esim. tutin käytössä. Raskaana

olevaa vanhempaa ohjataan ja kannustetaan suun terveydenhoitoon. Vanhempien suun terveydenhoito toteutuu itse valitsemassaan hammaslääkärissä.

Ensikoti ei vastaa asiakkaiden lääkehoidosta. Asiakkaiden lääkehoidosta vastaa terveydenhuollon yksikkö (asiakkaan oma lääkäri). Asiakkaiden tulee säilyttää lääkkeet lukollisessa lääkekaapissa omassa lukollisessa huoneessaan. Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimintaohjeena on olla yhteydessä terveydenhuoltoon, hätä- tai myrkytystietokeskukseen.

## **MONIALAINEN YHTEISTYÖ**

Sosiaalihuoltolain 41 §:ssä säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeenmukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. 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 ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Asiakkaan kanssa sovitaan ensikotijakson alussa yhteydenpidosta muiden palvelutahojen kanssa ja yhteistyöstä sovitaan eri tahojen kesken verkostopalaverissa. Yhteistyö asiakkaan palvelukokonaisuuden kanssa toteutuu verkostopalavereiden lisäksi tarvittaessa myös sähköpostitse (salattu sähköposti) ja puhelimitse. Ensikoti toimittaa asiakaskirjaukset asianomaiselle hyvinvointialueelle arkistoitavaksi ensikotijakson päättyttyä. Lisäksi ensikotijakson aikana laaditaan kirjallisia yhteenvetoja ensikotijaksosta. Yhteenvedot toimitetaan lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle ja sovitusti myös muille yhteistyötahoille. Asiakasta kannustetaan myös itse olemaan aktiivinen välittämään tietoa tilanteestaan palveluverkostolle.

## **ASIAKASTURVALLISUUS**

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Osana asiakasturvallisuuden varmistamista on ilmoituksenvaraista toimintaa harjoittavan toimintayksikön tehtävä terveydensuojelulain 13 §:ssä säädetty ilmoitus kunnan terveydensuojeluviranomaiselle. Ilmoituksen sisällöstä säädetään terveydensuojeluasetuksen 4§:ssä.

### Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain 2 §:n mukaan toiminnanharjoittajan on tunnistettava toimintansa terveyshaittaa aiheuttavat riskit ja seurattava niihin vaikuttavia tekijöitä (omavalvonta). Toiminnanharjoittajan on suunnitelmallisesti ehkäistävä terveyshaittojen syntyminen. Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Näihin liittyvät riskit on tunnistettu ja niiden hallintakeinot on suunniteltu.

### Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Ensikodin toimitilat on tarkistettu toimintaan soveltuviksi ennen toiminnan laajennusta sekä terveysviranomaisten että työterveyshuollon toimesta v. 2022.

### Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Kiinteistössä (Mutkakatu 38, 33500 Tampere) on pelastussuunnitelma (päivitetty 4/2024), johon työntekijöillä on velvollisuus tutustua. Henkilöstön vuosittaisten turvallisuuskävelyjen avulla kartoitetaan turvallisuusriskejä, jotka korjataan. Palo- ja pelastuskoulutusten avulla

henkilökunta pitää yllä valmiutta toimia hätätilanteissa. Vaaranpaikkoja mietitään sekä asiakkaiden että henkilökunnan kannalta ja riskikartoitukset tehdään säännöllisesti.

Koko ensikodin työryhmä on käynyt ensiapukoulutuksen 2025.

Kiinteistössä on käytössä paloilmoitin- ja sprinklerjärjestelmä kaikissa tiloissa. Lisäksi kiinteistössä on ajantasaiset sammutusvälineet. Kiinteistönhoitaja tarkistaa sprinklerlaitteiston ja palohälytínjärjestelmän toimivuuden säännöllisesti.

## **HENKILÖSTÖ**

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Omavalvontasuunnitelmasta tulee käydä ilmi henkilökunnan määrä ja henkilöstörakenne (koulutus ja työtehtävät) sekä periaatteet, jotka koskevat sijaisten/varahenkilöstön käyttöä. Suunnitelmaan kirjataan tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan myös poikkeustilanteissa.

### Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ensikodissa henkilökuntaa on seuraavasti; 1 palvelupäällikkö, 6,2 kaksivuorotyötä tekevää vauvaperhetyöntekijää joista yksi on vastaava vauvaperhetyöntekijä, ja 2 yövuoroa tekevää vauvaperhetyöntekijää. Päivävuoroissa työskennellään aikavälillä 07-21 ja yövuoroissa aikavälillä 20:30-07:30. Henkilöstöllä on sosiaali- ja / tai terveysalan korkeakoulutus, amk-tutkinto tai vastaava. Ensikodilla on henkilöstöä paikalla ympärivuorokautisesti. Henkilöstön listasuunnittelu tehdään siten, että arkisin työvuorossa on useampi työntekijä, sillä aktiivinen työskentely, ryhmätoiminnot ja verkostoyhteistyö tapahtuu virka-aikana. Öisin ja viikonloppuisin työvuorossa on yksi työntekijä, ellei tilapäiseen tarpeeseen ole erikseen järjestetty lisäresursseja.

### Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisten hankinnasta vastaa ensikodin lähiesihenkilö ja työntekijät. Sijaisia palkataan suunnitellusti pitkäkestoisen työstä poissaolon aikana (sairausloma, vuosiloma, perhevapaat, koulutuspäivät ym.) sekä työntekijöiden äkillisten sairauspoissaolojen vuoksi. Lyhytaikaisia ja äkillisiä sijaistarpeita varten ensikodilla pidetään yllä sijaisreserviä. Sijaiset ovat tehtävään perehdytettyjä alan koulutettuja ammattilaisia tai opiskelijoita. Pitkäkestoista sijaistarvetta varten tehdään suunnitelma sijaisen hankintaa ja rekrytointia varten. Sijaisilla on sama koulutustausta kuin vakituisella henkilöstöllä.

### Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Ensikodin esihenkilön tehtävät on organisoitu niin, että vastaava vauvaperhetyöntekijä on vastuussa asiakastyön toteutuksesta sekä erikseen määritetyistä hallinnollisista töistä ja palvelupäällikkö vastaa asiakastyön organisoinnista ja henkilöstöhallinnollisista asioista. Vuosilomajärjestelyt suunnitellaan siten, että palvelupäällikkö ja vastaava vauvaperhetyöntekijä lomailevat eri aikaan.

### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palkattaessa työntekijöitä on otettava huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Rekrytointitilanteessa työnantajan tulee tarkistaa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeuksia koskevat rekisteritiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki/Suosikki). Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön toisille työntekijöille. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä pitää olla hoitamiensa tehtävien edellyttämä riittävä suullinen ja kirjallinen kielitaito, jonka arviointi on työnantajan vastuulla (<https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/ammattioikeudet/kielitaito>).

Ennen rekrytointipäätöstä on aina selvitettävä, onko yhdistyksessä sellaisia työntekijöitä, joille työtä on ensisijaisesti lain mukaan tarjottava. Esihenkilön velvollisuus on tämä selvittää. Rekrytoinnin vaihtoehtoina kaikissa tapauksissa ovat suorarekrytointi ilman hakua, sisäinen haku, ulkoinen haku tai sisäinen ja ulkoinen haku.

### Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Ensikodin työntekijöiltä vaaditaan rikostaustaote, koska ensikodilla työntekijät työskentelevät lasten kanssa myös yksin. Soveltuvuudessa kiinnitetään huomiota siihen, että työntekijän koulutus ja erityisosaaminen sekä työkokemus vastaavat työtehtävää.

### Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

### Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Ensikodilla on käytössä oma sähköinen Vuolearning -perehdytyskoulutusalue, jonka jokainen työntekijä, sijainen ja opiskelija-harjoittelija suorittaa. Yhdistyksen sähköisestä materiaalikansiosta löytyy myös Henkilöstön opas, johon työntekijä perehtyy. Lisäksi uudet työntekijät saavat käytännön perehdytyksen työhönsä esihenkilöltä ja vakituiselta työryhmältä.

### Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Työntekijöiden kehityskeskustelut järjestetään 1 krt/vuosi. Kehityskeskustelussa esihenkilö laatii yhdessä työntekijän kanssa henkilökohtaisen koulutus- ja kehittämissuunnitelman, jonka toteutumista arvioidaan seuraavassa kehityskeskustelussa.

Pirkanmaan Ensikoti Oy suhtautuu positiivisesti koulutuksiin ja pyrkii omien taloudellisten voimavarojensa puitteissa tarjoamaan jokaiselle työntekijälle mahdollisuuden kouluttautua. Yhdistyksen toiminnan laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi henkilökunnan ammattitaito ja osaaminen ovat avainasemassa. Työnantaja suosii sellaisia koulutuksia, joista saa opintopisteitä, opintokokonaisuuden, todistuksen tai ovat muuten tärkeitä työn laadun parantamiselle ja kehittämiselle. Työnantaja voi määrittää ja tarjota sellaisia koulutuksia henkilökunnalle, joita se arvioi tarvittavan työn tekemisessä ja kehittämisessä. Näistä

koulutuksista sovitaan erikseen. Työnantaja toivoo myös, että työntekijät ovat aktiivisia esittämään tarvitsemiaan koulutuksia. Toiveita voi esittää esihenkilölle, joka voi joko päättää koulutuksesta tai tuoda asian johtoryhmän käsiteltäväksi. Lähtökohtaisesti esihenkilö päättää koulutuksiin osallistumisesta.

2023-2025 ensikodin työryhmä kävi 2-vuotisen yhteisökuntoutuksen prosessikoulutuksen, johon osallistui koko työryhmä. 2026 työryhmälle on suunniteltu koulutuksia mm. Kanta- ja Sofia -asiakastietojärjestelmien käyttöön, sekä vuosittainen Ensi- ja turvakotien liiton järjestämä Vaativan vauvatyön työkokous ja erilaisia vauvatyön teemoja käsittelevä Vauvafoorumi.

## **TOIMITILAT**

Omaavontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista.

### Tilojen käytön periaatteet

Pirkanmaan ensikoti sijaitsee Tampereen ensi- ja turvakotiyhdistyksen omistamassa kiinteistössä Petsamon kaupunginosassa. Toimitilat ovat 3. kerroksessa ja ne ovat kooltaan 476 m<sup>2</sup>. Ensikodissa on seitsemän perhepaikkaa, joista viidessä perheen käytössä on yksi huone ja kahdessa kaksi huonetta. Huoneissa on oma suihku/wc. Huoneet on kalustettu ensikodin kalusteilla. Huoneista löytyy sänky, pinnasänky, hoitopöytä ja kaapisto sekä asianmukaiset tekstiilit. Asukkaan huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen asukkaan ollessa ensikodilta poissa esimerkiksi synnytyksen ajan.

Ensikodin asiakkailta on yhteisessä käytössä olohuone/keittiö, vaunuvarasto, kokoushuone, tv-huone, pyykinpesutilat sekä iso parveke, missä on mahdollista nukuttaa vauvoja. Parvekkeelle on käynti suoraan yhteisistä tiloista. Talossa on sauna, jonne asiakkaat voivat varata henkilökohtaisen saunavuoron kerran viikossa. Lisäksi asiakkaiden käytössä on neuvottelutilat ja kellarikerroksen kuntosali, sekä laaja piha-alue.

Vauvaperhetyöntekijöillä on käytössä yhteinen toimisto ja palvelupäälliköllä erillinen toimisto. Työntekijöiden sosiaalitulat ovat 4. kerroksessa. Ensikodilla on 2 poistumistietä eri rappukäytäviin. Toimitilat ovat toimivat, esteettömät ja avarat. Ensikodin kiinteistön piha-alue on viihtyisä ja turvallinen ensikodin asiakkaiden käyttöön.

## TEKNOLOGISET RATKAISUT

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. etäkäynneillä käytettäviin laitteisiin liittyvät periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Kuluttajaturvallisuuslain 7 §:n 13 kohdassa säädetään turvapuhelin- tai muun vastaavan palveluntuottajan velvollisuudesta laatia turvallisuusasiakirja, joka sisältää suunnitelman vaarojen tunnistamiseksi ja riskien hallitsemiseksi. Turvallisuusasiakirja voidaan pykälän 2 momentin mukaan korvata tässä omavalvontasuunnitelmassa huomioon otetuilla asioilla.

### Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Ensikodin kiinteistön ulko-ovet ovat lukittuina klo 17-07. Ovien ollessa lukittuina pääsisäänkäynnin vasemmalla puolella on ovisummeri, joka hälyttää ensikodille. Ensikodilla on puhelinyhteys pääsisäänkäynnille. Ensikodin kerroksen rappuun vievä ovi on lukossa 24/7. Oven vieressä on ovikello, ja työntekijät päästävät tulijat sisään.

Yksikön työntekijöillä on käytössä turvanapit, joista hälytykset tulevat puhelimiin. Turvahälytysjärjestelmästä vastaa Loihde Oy. Yksikön työntekijät testaavat säännöllisesti turvanappien toimivuuden. Ensikodin asiakkailla ei ole käytössään henkilökohtaisia turvalaitteita. Ensikodin työryhmä ylläpitää tietoa siitä, ketä ensikodin tiloissa kulloinkin on.

### Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Palvelupäällikkö Paula Malaska, paula.malaska@tetuko.fi p.050-441 4162.

### Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Lääkinnällisiä laitteita koskevasta ohjauksesta vastaa Fimea. Lääkinnällisten laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä liittyy merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia.

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

toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Terveystieteiden ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty lääkinnällisistä laitteista annetun lain 31–34 §:ssä. Organisaation on muun muassa nimettävä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että yksikössä noudatetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettua lakia ja sen nojalla annettuja säädöksiä.

Ensikodissa on käytössä verenpaine- ja otsakuumemittari. Laitteiden toimivuus tarkistetaan säännöllisesti. Ensikodin varusteisiin kuuluu ensiapulaukku.

### Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Laitteiden toimivuus ja tarvikkeiden määrä tarkistetaan säännöllisesti. Tarvittaessa vika- ja vaaratilanneilmoitukset viedään ensikodin palvelupäällikölle, joka vie tehdyt ilmoitukset tarvittaessa työsuojelutoimikunnan käsittelyyn tai hankkii uudet tarvikkeet toimimattomien tilalle.

## **ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN**

Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön liittyviä tietoja. Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Terveystieteiden koskevat tiedot kuuluvat erityisiin henkilötietoryhmiin ja niiden käsittely on mahdollista vain tietyin edellytyksin. Hyväntä tietojen käsittelyä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn ajalta asiakastyön kirjaamisesta alkaen arkistointiin ja tietojen hävittämiseen saakka. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleistä tietosuojasetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuojalaki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuojasetusta. Henkilötietojen käsittelyyn vaikuttaa myös toimialakohtainen lainsäädäntö.

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan sitä tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Henkilötietojen käsittelijällä tarkoitetaan esimerkiksi yksikköä/palvelua, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjän tulee ohjeistaa mm. alaisuudessaan toimivat henkilöt, joilla on pääsy tietoihin (tietosuojasetus 29 artikla).

Tietosuoja-asetuksessa säädetään myös henkilötietojen käsittelyn keskeisistä periaatteista. Rekisterinpitäjän tulee ilmoittaa henkilötietojen tietoturvaloukkauksista valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyn oikeuksista säädetään asetuksen 3 luvussa, joka sisältää myös rekisteröidyn informointia koskevat säännöt. Tietosuojavaltuutetun toimiston verkkosivuilta löytyy kattavasti ohjeita henkilötietojen asianmukaisesta käsittelystä.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on antanut sosiaali- ja terveydenhuollon yksiköille määräyksen (3/2021) sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain 27 §:ssä säädetystä tietoturvallisuuden ja tietosuojan omavalvonnasta.

### Tiedonhallinta sosiaali- ja terveysalalla, määräykset ja määrittelyt

Tietoturvasuunnitelma on erillinen asiakirja, jota ei ole säädetty julkisesti nähtävänä pidettäväksi, mutta on osa yksikön omavalvonnan kokonaisuutta. THL on laatinut mallipohjan tietoturvasuunnitelman laatimisen helpottamiseksi. Pirkanmaan ensikodin tietoturvasuunnitelma on päivitetty vuoden 2025 lopussa.

### Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun sosiaalihuollon viranomaisen on saanut tiedon henkilön mahdollisesta sosiaalihuollon tarpeesta tai kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. THL on ohjannut asiakastyön kirjaamista antamalla asiaa koskevan määräyksen 1/2021.

Asiakastietojärjestelmään pääsee yhdistyksen tiloissa olevilla tietokoneilla. Tietokoneet sijaitsevat lukituissa tiloissa. Tietokoneille kirjaudutaan käyttäjätunnuksen ja salasanan kautta. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisilla tunnuksilla ja salasanoilla.

Ensikodin palvelupäälliköllä ja vastaavalla vauvaperhetyöntekijällä on käytössään etäyhteydellä varustettu kannettava tietokone, jossa on kolmiportaisesti suojattu langaton tietoyhteys asiakastietojärjestelmään. Salassa pidettäviä tietoja käsitellään vain palvelun tuottamisen vaatimassa laajuudessa. Esihenkilö valvoo asiakastietojen käyttöä lokitietojen avulla.

Ensikodin henkilöstö on perehdytetty tietoturvasuunnitelman mukaiseen asiakirjojen ja asiakastietojen sekä työlaitteiden käyttöön ja käsittelyyn.

### Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Pirkanmaan ensikodilla noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietosuojaselostetta. Asiakastiedot kirjataan Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen Sofia™-asiakastietojärjestelmään. Palvelun tilaaja omistaa asiakkaasta Sofiaan tallennetut tiedot ja vastaa asiakirjojen säilyttämisestä ensikotiasiakkuuden jälkeen.

Jokainen ensikodin työntekijä ja harjoittelija perehdytetään Sofia™ -asiakastietojärjestelmän käyttöön ja hänen kanssaan käydään läpi tietosuojaa koskevat säännökset ja ohjeistukset. Työntekijältä ja opiskelijalta edellytetään Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin suorittaminen sekä ”Asiakastyön kirjaaminen ja tilastojen ottaminen” Sofia™-asiakastietojärjestelmässä -verkkokurssin suorittaminen ETKL Akatemiassa. Koko työryhmä on perehdytetty Kanta-asiakirjarakenteisiin vuosien 2025 ja 2026 aikana.

Jokainen ensikodin työntekijä ja harjoittelija allekirjoittaa vaitiolosopimuksen. Vaitiolovelvollisuuslomakkeet arkistoidaan.

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

Työntekijät huolehtivat siitä, että asiakkaan akuutit asiat kirjataan asiakastietojärjestelmään työvuoron aikana ja siihen varataan aikaa suunnitelmallisesti. Asiakastyön suunnitelmien, kuukausikoosteiden ja kuntoutuksen yhteenvetojen laatiminen toteutetaan asiakkaan omatyöntekijöiden ja vastaavan vauvaperheyntekijän toimesta.

### Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Ensikodissa noudatetaan Tampereen ensi- ja turvakoti ry:n tietoturvasuunnitelmaa sekä salassapitosäännöstä ja vaitiolo velvollisuusohjeistusta. Ensikodin asiakastiedot kirjataan Ensi- ja turvakotien liiton ylläpitämään valtakunnalliseen Sofia™-asiakastietojärjestelmään. Palvelun tilaaja omistaa asiakkaasta Sofiaan tallennetut tiedot.

Asiakaskirjaukset säilytetään asiakastietojärjestelmä Sofiassa ensikotikuntoutuksen ajan ja jakson päätyttyä asiakirjat toimitetaan palvelun tilaajalle ja poistetaan Sofiasta.

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

Perehdytyksessä ensikodin esihenkilö varmistaa työntekijän osaamisen ja ymmärryksen tietosuoja-asioihin liittyen. Yksikön työntekijät ovat käyneet Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin (eOppiva). Tietosuojaan liittyvät verkkokurssit ja perehdytykset uusitaan

tarvittaessa. Ensikodin koulutussuunnitelmassa arvioidaan vuosittain myös työntekijöiden muuta lisäkoulutuksen tarvetta.

#### Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Maria Länsiö, maria.lansio@tetuko.fi, p. 040 777 5697

#### Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä

Lue lisää: Määräys sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen rakenteista ja asiakasasiakirjoihin merkittävistä tiedoista [Sosiaalihuollon asiakastietojen käsittely](#)

### **YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Omavalvonnan toimeenpanon prosessissa (riskienhallinnan prosessi) käsitellään kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

### **OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä annetun lain mukaan hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa tulee määritellä, miten 1 momentissa tarkoitettujen velvoitteiden noudattaminen kokonaisuutena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Omavalvontaohjelma sekä omavalvontaohjelman toteutumisen seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet on julkaistava julkisessa tietoverkossa ja muilla niiden julkisuutta edistävillä tavoilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys

Tampere 01.02.2026

Allekirjoitus

Paula Malaska, ensikotipalvelun päällikkö