

Omavalvontasuunnitelma

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 11.11.2024

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa palveluvastaava Niina Hakala

Sisällysluettelo

- 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**
 - 1.1 Palveluntuottajan perustiedot
 - 1.2 Palvelupisteen perustiedot
 - 1.3 Palvelut
 - 1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

- 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus**
 - 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 2.2 Vastuu palveluiden laadusta
 - 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 2.4 Muistutusten käsittely
 - 2.5 Henkilöstö
 - 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
 - 2.8 Toimitilat ja välineet
 - 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 2.10 Lääkehoitosuunnitelma
 - 2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat
 - 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

- 3. Omavalvonnan riskienhallinta**
 - 3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
 - 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
 - 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen
 - 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta
 - 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**
 - 4.1 Toimeenpano
 - 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira antoi 8.5.2024 määräksen (1/2024) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee sekä julkisesti että yksityisesti tuotettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Määräys tuli voimaan 15.5.2024 ja on voimassa toistaiseksi.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveystalouden ennakoivaa, toiminnanaikaista ja jälkikäteistä laadun- ja riskienhallintaa, jolla osaltaan varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuuden toteutuminen. Omavalvonta määrittää muun muassa, miten organisaatio vastaa palvelujen jatkuvuudesta, turvallisuudesta ja laadusta. Omavalvonnan toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

Omavalvontaohjelman osana palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kunkin palveluyksikön jokaiselle palvelupisteelle laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palvelupisteeseen kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Esim. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:n Turun kaksi perheyksikköä Puistolalla ja Vaalalla muodostavat palveluyksikön, jonka kummallekin palvelupisteelle (Puistolalle ja Vaalalle) laaditaan oma omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluja saavilta asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma on osa palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

1. Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry
Y-tunnus: 0774963-9
Yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

1.2 Palvelupisteen perustiedot

Palvelupisteen nimi: Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut
Palvelupisteen yhteystiedot: Puutarhakatu 45, 20100 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Niina Hakala, terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja
Vastuuhenkilön yhteystiedot: puh. 0406531736, niina.hakala@lauste.fi

Palvelupisteen lähijohtaja nimi: Niina Hakala, palveluvastaava
Lähijohtajan yhteystiedot: puh. 0406531736, niina.hakala@lauste.fi

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut tuottaa terveydenhuollon kuntoutus- ja terapiapalveluita, ammatillisen kuntoutuksen palveluita sekä lastensuojelun ja sosiaalihuollon avomuotoisia tukipalveluita. Lisäksi Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut tuottaa asiantuntijapalveluita (koulutus-, konsultaatio ja työnohjauspalvelut) tukemaan sisote-alan ammattihenkilöitä.

Palvelupisteen asiakasmäärä: Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen asiakkaina on noin 1000 lasta, nuorta ja aikuista vuosittain.

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta: Palvelua tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle. Palveluja ostavat mm. Kelan, hyvinvointialueet, vakuutusyhtiöt ja asiakkaat itse.

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:

Toiminta-ajatus: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry on vuodesta 1919 toiminut, voittoa tavoittelematon ja valtakunnallisesti palveleva lastensuojelupalvelujen tuottaja. Se tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakiin perustuvia avo-, sijais- ja jälkihuolto, koulu-, tuva- ja asiantuntijapalveluita

sekä terveydenhuollon ja ammatillisen kuntoutuksen palveluja. Palveluja tuotetaan viitekehyksessä, jonka muodostavat kiintymyssuhdeteoria, kognitiivinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen toimintatapa sekä perheterapeuttinen toimintatapa. Asiakkaan saama palvelu ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitä viitekehysten osa-alueita kulloinkin painotetaan.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut tuottaa terveydenhuollon kuntoutus- ja terapiapalveluja, ammatillisen kuntoutuksen palveluja sekä sosiaali- huollon ja lastensuojelun avopalveluja erityisen tuen tarpeessa oleville lapsille, nuorille, perheille ja aikuisille. Lisäksi Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa tuotetaan koulutus-, työnohjaus- ja asiantuntijapalveluja sivistys-, sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Kuntoutus- ja terapiapalveluissa painottuu neuropsykiatriseen oirekirjoon liittyvä osaaminen sekä vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusten tukeva näkökulma. Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa työskennellään mentalisaatiope- rustaisella, systeemisellä ja voimavarakeskeisellä työotteella. Kuntoutus- työssä hyödynnetään näyttöön perustuvia vanhemman ja lapsen välistä vuorovaikutusta tukevia menetelmiä sekä seikkailullisia ja luontolähtöisiä menetelmiä.

Arvot ja toimintaperiaatteet: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:ssä toimi- taan organisaation arvojen mukaisesti. Arvomme ovat 1. *Ystävällisyys*. Arvostamme jokaista kohtaamista ja luomme toiminnallamme turvalli- suutta. Ystävälliset kohtaamisemme vahvistavat yhteisöllisyyttä. 2. *Ute- liaisuus uudelle*. Osaamme ja haluamme auttaa lapsia ja perheitä kai- kissa elämäntilanteissa. Meille jokaisen oppiminen on tärkeää. Kehi- tymme ja parannamme yhdessä oppimalla. 3. *Luotettavuus*. Raken- namme toivoa hyvästä tulevaisuudesta. Toimintaperiaattemme on tuot- taan ensisijaisesti hyvinvointia. Taloudellisen tuloksen käytämme lasten, perheiden ja henkilöstön hyväksi. Tiedämme, että toiminnallamme on vaikutuksia ja teemme yhteiskunnan ja ympäristön kannalta viisaita rat- kaisuja.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa työskentely perustuu luottamuk- selliseen, kunnioittavaan ja arvostavaan asiakassuhteeseen. Meille on tärkeää, että jokainen asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi omana ainut- laatuksena itsenään. Toimimme asiakkaan tukena erilaisissa elämänvai- heissa ja autamme asiakasta löytämään oman elämänsä näköisiä ratkai- suja elämän pulmakohdissa. Käytämme näyttöön perustuvia menetelmiä ja asiantuntijamme kehittävät aktiivisesti omaa osaamistaan.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tehtävänä on lasten ja perheiden auttami- nen kohti parempaa tulevaisuutta. Strategiakaudelle 2023-2027 olemme asettaneet useita laatutavoitteita. Pyrimme toiminnallamme ensisijaisesti

tuottamaan hyvinvointivaikutuksia asiakkaillemme. Tavoittelemme asiakkaiden vahvaa toimijuutta palvelussaan ja elämässään, kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja asiakkaiden kokema hyöty saamastaan palvelusta on työmme keskiössä. Laatutyö koskee kaikkea toimintaamme ja sitä toteuttaa jokainen työntekijämme päivittäin, sillä laatu syntyy jokaisessa kohtaamisessa ja teossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatutyöhön.

Seuraamme strategisten laatutavoitteidemme toteutumista systemaattisesti strategisten mittareiden avulla (ks. alla).

STRATEGISET MITTARIT STRATEGIAKAUDELLE 2023-2027	
Palvelustrategia	
1.	Asiakas kokee, että ainakin yksi Lausteen työntekijä kuulee ja ymmärtää hänen tarpeitaan (vaikuttavuus)
2.	Asiakas kokee, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta (vaikuttavuus)
3.	Asiakkaillamme (lapset ja perheet) annetaan mahdollisuus asiakaskokemuksen kertomiseen vähintään kolmen kuukauden välein.
4.	Asiakkaani tilanteeseen on löydetty uusia ja luovia ratkaisuja Perhekuntoutuskeskus Lausteella (HVA)
5.	Uskon, että Perhekuntoutuskeskus Lausteella tehtävän työn ansioista asiakkaani elämäntilanne paranee (HVA)
6.	Suosittelisin Lausteen palveluja, NPS (HVA 1x/v)

Palvelutoimintamme laatua ohjaavat ja säätelevät lukuisat lait ja asetukset, viranomaismääräykset, ohjeet sekä hyvinvointialueiden ja Kelan hankintaehdoissaan palveluntuottajille asettamat laatuvaatimukset.

Olemme paraikaa Perhekuntoutuskeskus Lausteella konseptoimassa palveluitamme, mutta työ on kesken. Palvelukonseptiin kuvataan mm. palvelun tuottamisen ydinprosessit, tavoitteet, vaikuttavuuden tekijät ja resursointi. Palvelukonsepti tukee laadukkaan palvelun tuottamisen jokaiselle asiakkaallemme palvelupisteestä riippumatta. Palvelukonsepti pitää sisällään myös palvelun laatulupauksen.

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja ja Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen palveluvastaava vastaa siitä, että Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen

- toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä annetut vaatimukset
- henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät sekä tilat ja laitteet asianmukaisia
- toiminta on perusteltua, laadukasta ja asiakasturvallista
- asiakasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset käsitellään asianmukaisesti
- palveluntuottaja tekee asianmukaiset yksityisen terveydenhuollon muutosilmoitukset lupaviranomaiselle
- jokainen ammattihenkilövastaa osaltaan omavalvonnasta omien tehtäviensä, annettujen ohjeiden ja lain edellytysten puitteissa.

Sosiaali- terveystalvaeluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut on rekisteröity Valvira ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalvaelujen valvontaa. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

Palvelujen järjestäjänä hyvinvointialue puolestaan suorittaa yksityisten palveluntuottajien yksikkö- ja palvelukohtaista valvontaa. Valvonta voi olla suunnitelmallista, jolloin se perustuu hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaan. Tai se voi olla reaktiivista, jolloin se perustuu epäkohtailmoituksiin, huolenilmauksiin tai muussa valvonnassa esille nousseisiin havaintoihin. Kela toteuttaa ulkoisia auditointeja ostamiinsa palveluihin. Auditoinnit ovat riippumattomia, järjestelmällisiä ja dokumentoituja arviointeja. Niiden tavoitteena on varmistaa palvelujen sopimuksen- ja lainmukainen sekä laadukas toiminta. Auditoinnit perustuvat sopimukseen, joita Kela on tehnyt palveluntuottajien kanssa. Kelalla on oikeus auditoida sopimukseen kuuluvaa toimintaa haluamanaan ajankohtana ja haluamallaan tavalla. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

Omavalvonnan keinoin palvelun laatua seurataan ja arvioidaan systemaattisesti organisaation kaikilla tasoilla. Omavalvonnan tarkoituksena on, että kunkin palvelupisteen henkilökunta arvioi ja tarvittaessa kehittää toimintaansa jatkuvasti. Kunkin palvelupisteen oma omavalvontasuunnitelma toimii tässä apuvälineenä. Sen avulla tunnistetaan toiminnan riskejä ja kuvataan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään ja miten toimitaan riskin realisoituessa. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina tarpeen vaatiessa.

Johdamme ja kehitämme toimintaamme ja palveluidemme laatua tutkitun tiedon ja kokemuksen pohjalta. Keräämme säännöllisesti kokemustietoa ja palautetta palvelujamme saavilta henkilöiltä, heidän omaisilta ja läheisiltä, hyvinvointialueen edustajilta sekä omalta henkilöstöltämme. Kyselyihimme olemme sisällyttäneet myös kysymyksiä, jotka antavat tietoa strategisten laatutavoitteidemme toteutumisesta, esim. kokeeko asiakas, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta tai suosittelisiko hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

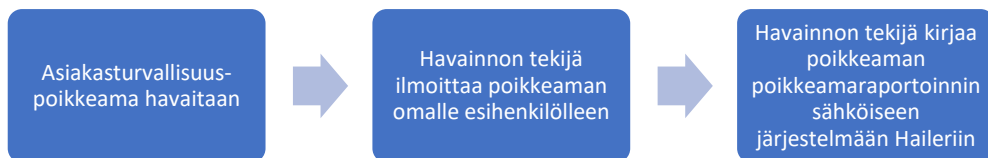
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön rooli merkittävä heidän turvallisuutensa varmistamisessa.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä poikkeamaraportoinnin sähköinen järjestelmä Hailer. Asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien lisäksi sinne raportoidaan lääke- ja tietoturvapoikkeamat sekä kirjataan vaaratilanne/läheltä piti -ilmoitukset ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset.

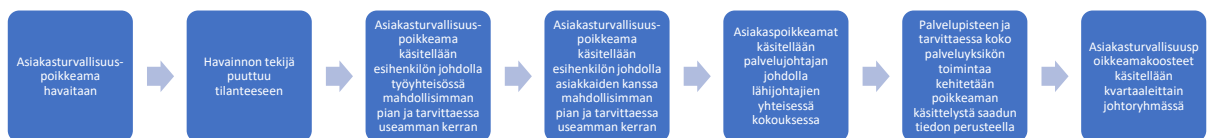
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla ja arvioimalla. Lisäksi seuraamme ja analysoimme toimintaympäristössä tapahtuvia muutoksia asiakasturvallisuuden näkökulmasta.

Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiakasturvallisuuteen liittyvään laatupoikkeamaan sellaisen havaitessaan. Ne on saatettava viivytyksettä oman esihenkilön tietoon ja kirjattava poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään organisaatiossa alla olevan prosessikuvauksen mukaisesti. Poikkeamien käsittelyn pohjalta tehdään tarvittavat muutokset ja parannukset menettelytapoihin.

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan toteutumisen säännöllisestä kvartaalittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa laatujohtajalle omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	Toimii omavalvonnan edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnassa haavittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	Vastaa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmalomakkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen palveluvastaava vastaa siitä, että yksikön henkilöstö on tutustunut palvelupisteen omavalvontasuunnitelmaan ja toteuttamansa palvelun palvelukuvaukseen. Jokainen työntekijä on velvoitettu puuttumaan ja ilmoittamaan palveluvastaavalle havaitsemastaan asiakasturvallisuuteen tai palvelun laatuun liittyvästä poikkeamasta. Palveluvastaava käsittelee havaitun poikkeaman palveluun liittyvän tiimin ja tarvittaessa koko yksikön henkilöstön kanssa. Palveluvastaava tiedottaa palvelujohtajaa mahdollisista havaituista poikkeamista ja niiden käsittelystä.

Organisaation omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman Lausteen pohjat päivitetään laatujohtajan toimesta aina tilanteen vaatiessa esim. toimintaympäristön muutosten, saadun palautteen tai muuttuneiden menettelytapojen vaatimalla tavalla.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut tuottaa kuntoutus- ja terapiapalveluja lapsiperheille, lapsille, nuorille ja aikuisille. Palveluja ostavat mm. Kela, hyvinvointialue, vakuutusyhtiöt ja asiakkaat itse. Palveluihin hakeutuminen perustuu asiakkaan omaan tahtoon.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen palveluissa asiakkaan osallistuminen palvelun suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin on osa asiakasprosessia. Lasten ja nuorten oman näkemyksen esille tuomiseen kiinnitetään erityistä huomiota ja lasten asioissa tehdään tiivistä yhteistyötä vanhempien ja muiden läheisten kanssa. Asiakkailta on mahdollisuus tulla tutustumaan Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen toimintaan ja toimitiloihin ennen palvelun alkua. Asiakkaisiin ollaan yhteydessä ennen palvelun alkamista ja asiakkaat saavat mahdollisuuden tuoda esille omia toiveitaan ja kysyä haluttua lisätietoja palvelusta. Asiakkaiden on mahdollista saada myös palveluohjausta. Asiakkaalla on mahdollisuus antaa nimetöntä palautetta tai halutessaan palautetta suoraan työryhmän jäsenille.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen asiakkaalla on oikeus saada nähtävään itseään koskevat asiakirjat, ellei tätä oikeutta erikseen lakiin perustuen rajoiteta. Asiakkaalla on myös oikeus pyytää omien tietojensa korjaamista. Asiakastiedot ovat luottamuksellisia ja salassa pidettäviä. Vain asiakastyöhön tai siihen liittyviin tehtäviin osallistuvat saavat käsitellä asiakasasiakirjoja siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä ja vastuunsa edellyttävät. Sähköisen asiakasjärjestelmän käyttöoikeudet määritellään tehtäväkohtaisesti.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen palvelut perustuvat arvostamaan ja kunnioittamaan yhteistyösuhteeseen asiakkaan kanssa. Toiminnasta mahdollisesti tehdyt kantelut (esim. asiakkaan epäasiallinen kohtelu) ja muu negatiivinen palaute käsitellään ja analysoidaan palveluvastaavan johdolla

palautteen kohteen olevan työntekijän kanssa sekä tiimitasolla ja tarvittaessa koko työyhteisön kesken. Käsittelyn yhteydessä selvitetään mistä mahdolliset ongelmat ovat johtuneet ja miten niitä voidaan ehkäistä tulevaisuudessa. Palveluvastaava tiedottaa palvelujohtajaa mahdollisista kanteiluista.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupisteissä varmistetaan asiakkaan informointi hänen käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto, Valvira I Määräys 1/2024 8 (17)) siten, että asiakkaalle kerrotaan, että hänellä on oikeus tehdä muistutus tai kantelu, mikäli hän on tyytymätön saamaansa palveluun. Myös sosiaaliasiavastaavan ja potilasasiavastaavan tehtävät sekä yhteystiedot kerrotaan hänelle.

Palvelupisteen potilasasiavastaavan tehtävät:

Potilasasiavastaava neuvoo potilaita potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (potilaslain) soveltamiseen liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa potilasta tai potilaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä terveydenhuoltoa koskevan muistutuksen tekemisessä.

Palvelupisteen potilasvastaavan yhteystiedot:

puhelin: 02 313 2399

sähköposti: potilasasiavastaava@varha.fi

Palvelupisteen sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (sosiaalihuollon asiakaslaki) ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Palvelupisteen sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

puhelin: 02 313 2399 (ma-pe klo 10-12 ja 13-15)

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Onko palvelupisteen jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittu suunnitelma ja ohjeet? Kuka vastaa niiden laatimisesta: Asiakkaat ohjautuvat Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen palveluihin vapaaehtoisesti ja omasta tahdostaan. Yksikössä ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa ei laaditaan asiakas-, hoito tai palvelusuunnitelmia. Asiakkaan hoitava taho vastaa kuntoutussuunnitelman laatimisesta ja Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelut vastaa asiakkaan kuntoutussuunnitelman mukaisen palvelun toteuttamisesta. Kuntoutus toteutetaan palvelun ostajan (esim. Kela) palvelukriteerien mukaisesti. Henkilöstön osaamisesta huolehditaan mm. perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen keinoin. Kuntoutuksen toteuttamisesta on laadittu palvelukohtaiset

palvelukuvaukset, mittaristot ja ohjeistukset, joiden avulla varmistetaan kuntoutuksen toteuttamista asiakkaan kuntoutussuunnitelman asettamien tavoitteiden mukaisesti. Kuntoutuksen tavoitteiden mukaista toteutumista arvioidaan kuntoutuksen päättyessä yhdessä asiakkaan ja työryhmän toimesta palvelun ostajan asettamien kriteerien mukaisesti (Esim. Kelan Omat tavoitteeni -mittari). Kuntoutusprosessista laaditaan palvelun ostajan edellyttämät kuntoutuspalautteet, yhteenvedot ja suunnitelmat.

2.4 Muistutusten käsittely

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on ensisijainen tapa selvittää ilmennyttä ongelmaa keskustella palvelua antaneessa palvelupisteessä. Jos keskustelu ei auta, voi asiakas tehdä kirjallisen muistutuksen, joka Perhekuntoutuskeskus Lausteella toimitetaan kyseisen palvelun palvelujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja antavat muistutuksen teki-jälle kirjallisen vastauksen kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottami-sesta. Muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta tiedotetaan johto-ryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle (terveydenhuollon asiat) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminnanjohtajalle tai laatujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydetyssä määräajassa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan johtoryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

Muistutuksen tai kantelun seurauksena päätetyt toimenpiteet kirjataan ja pannaan toimeen ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

2.5 Henkilöstö

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa työskentelee 15 sosiaali-, terveys- ja kasvatustalon ammattilaista (mm. sosionomit, sairaanhoitajat, toimintaterapeutit, psykologit, varhaiskasvatuksen erityisopettajat, lastenpsykiatrian erikoislääkäri, psykiatrian erikoislääkäri). Henkilöstöstä 14 ammattilaista työskentelee kuntoutustehtävissä ja 1 henkilö palveluvastaavan tehtävissä.

Sijaisten käytön periaatteet: Perhekuntoutuskeskus Lausteelle on rekrytoitu kaikkiaan 70-100 työntekijää ns. puitesopimuksella. He muodostavat keikkatyöntekijöiden poolin, joita käytetään äkillisissä sijaistarpeissa. Organisaation oma henkilöstö voi myös halutessaan tehdä ns. sisäistä keikkatyötä (ylityötä) työaikalainsäädännön puitteissa.

Lisäksi Perhekuntoutuskeskus Lausteen Turun sijaishuollon palveluyksiköön on rekrytoitu kolme vakituisessa työsuhteessa olevaa varahenkilöä, joiden työpanosta voidaan käyttää äkillisiin sijaistarpeisiin.

Kuinka paljon vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa käytetään: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry ei käytä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa.

Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet: Työsopimuksen tekemisen yhteydessä tarkastamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet JulkiTerhikki tai Julki Suosikki -järjestelmästä. Rekisteröintinumero kirjataan henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjestelmä hälyttää esihenkilölle, mikäli tieto puuttuu järjestelmästä.

Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito: Organisaatiossa on kirjattuna tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset, joissa on huomioitu lastensuojelulain 60 §, jonka mukaan lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Lisäksi pätevyyksien määrittelyssä on huomioitu laki yksityisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä, nimikesuojatut tehtävämikrokkeet sekä kilpailutusten vaatimukset. Pätevyysvaatimuksia noudatetaan kaikkien toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden kohdalla. Sijaisuuksien osalta voidaan palkata opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna.

Miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen: Jokaiselle uudelle työntekijälle laaditaan organisaation toimintamallien mukainen henkilökohtainen perehdytysohjelma, jonka toteutumisesta esihenkilö vastaa. Jokaisen Lausteen työntekijän tulee osallistua 2-5 täydennyskoulutuspäivään vuodessa pohjakoulutuksesta ja työtehtävästä riippuen. Osaamisen kehittämisen tarpeet ja -tavoitteet sovitetaan vuosittain tavoitekeskustelussa oman esihenkilön kanssa ja niitä seurataan tavoitekeskusteluprosessissa.

Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä: Sijaiseksi voidaan palkata sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna. Opintojen vaihe varmistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei työskentele yksin.

Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan: Seurataan työskentelyn tavoitteiden saavuttamista, sovittujen työmenetelmien käyttämistä ja sovitun palvelumäärän toteutumista. Vuosittaisessa tavoitekeskustelussa coach -tapaamisineen seurataan henkilöstön osaamista. Organisaatiossa koulutussuunnitelmassa varmistetaan organisaation ja jokaisen palvelupisteen osaaminen.

Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa työskenteleviltä: Rikostausta selvitetään jo rekrytointivaiheessa tarkastamalla alle 6 kk vanha rikosrekisteriote ja merkitsemällä rikosrekisteri päivämäärä henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjestelmä hälyttää esihenkilölle, mikäli rikosrekisteriotteen tieto puuttuu.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Perhekuntoutuskeskus Lausteelle on rekrytoitu kaikkiaan 70-100 työntekijää ns. puitesopimuksella. He muodostavat keikkatyöntekijöiden poolin, joita käytetään äkillisissä sijaistarpeissa. Organisaation oma henkilöstö voi myös halutessaan tehdä ns. sisäistä keikkatyötä (lisätyötä) työaikalainsäädännön puitteissa.

Lisäksi Perhekuntoutuskeskus Lausteen Turun sijaishuollon palveluyksikköön on rekrytoitu kolme vakituudessa työsuhteessa olevaa varahenkilöä, joiden työpanosta voidaan käyttää äkillisiin sijaistarpeisiin.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa palveluvastaava vastaa siitä, että palkatun henkilöstön koulutus vastaa palvelun tilaajan edellyttämiä pätevyysvaatimuksia.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa toteutetaan asiakkaan palvelun ja palvelujen jatkon varmistamisen kannalta olennaista verkostoyhteistyötä muiden asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali-terveys- ja sivistysalan toimijoiden kanssa. Lisäksi tuotetaan palvelun sisällön ja palvelun ostajan edellyttämät kirjalliset yhteenvedot, lausunnot tai raportit, jotka toimitetaan asiakkaan ja palvelun ostajan kanssa yhdessä sovituille yhteistyötahoille.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat, mukaan lukien toimintaympäristö ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa: Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen toimitilat ovat monikäyttöiset ja viihtyisät. Tilat sopivat hyvin lasten, nuorten ja perheiden erilaisten asiakastapaamisten ja ryhmätapaamisten järjestämiseen. Toimitilat ovat esteettömät. Toimitiloissa on ensiapukaapit, joiden sisällöstä vastaa erikseen nimetty henkilö. Tiloissa on näkyvillä yleinen hätänumero, elvytysohjeet, pelastussuunnitelma ja toimintaohjeet erityistilanteissa.

Toimitiloille tehty tarkastukset sekä myönnettyt viranomaishyväksynät ja luvat (kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja

hyväksynnöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot):

Toimitiloihin on tehty aluehallintoviraston toimesta yksityisen terveydenhuollon toimintayksikön käyttöönottotarkastus 6.10.2021. Tarkastuksessa ei havaittu tilojen ja laitteiden osalta huomautettavaa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällinen laite on kattoterminä terveyden parantamiseen sekä sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn ja hoitoon tarkoitetuille laitteille ja tarvikkeille. Lääkinnällisiä laitteita ovat useat kotoa löytyvät tarvikkeet, esimerkiksi verenpainemittari, laastari, silmälasit, kuulolaite ja kondomit. Lääkinnällisiä laitteita ovat myös esimerkiksi silmien kostutukseen tarkoitettut silmätipat tai lihaskipuihin käytettävä kylmägeeli. Raskaus- ja laboratoriotestit ovat ns. in vitro diagnostiikkaan tarkoitettuja (IVD) -lääkinnällisiä laitteita. Lääkinnällisiä laitteita taas eivät ole esimerkiksi hygieniatuotteet (esim. terveysseiteet), hyvinvointimittarit (esim. sykemittarit), henkilönsuojaimet (esim. hengityssuojat) tai käsien desinfiointiaineet.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella käytettäviä lääkinnällisiä laitteita tai yhdistelmälaitteita ovat ainakin (listaus ei tyhjentävä): verenpainemittari, kuumemittari, henkilövaaka, nenäsumute, laastari, kondomit, silmälasit, silmätipat, kylmägeeli, raskaustestit (IVD), huumausaine seulat (IVD), lääkeinhalaattori (yhdistelmävalmiste), diabeteksen hoitoon liittyvät mittarit, injektiokynät ja sensorit.

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan niin pian kuin mahdollista. Lääkinnällisen laitteen ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava tapahtumasta myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta.

Yllä mainittu ilmoittaminen on Perhekuntoutuskeskus Lausteella keskitetty organisaation lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Ilmoittamisen toteutuminen edellyttää sitä, että lääkinnällisiä laitteita käyttävät ohjaajat ovat tietoisia laitteiden erityisasemasta ja ilmoittavat lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaara- ja poikkeustapahtumista. Tämän vuoksi yksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa on ajantasainen lista yksiköissä käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Organisaatiossamme on kaksi tietojärjestelmää, joissa käsitellään asiakastietoja: Myneva Finlandin Nappula ja Diarium (terveydenhuollon luvan alaiset palvelut). Molempia koskevat tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä: Asiakastietojärjestelmä Nappulassa ja Diariumissa on itsessään kattavat ohjeet järjestelmän käyttöön. Ne ovat kaikkien saatavilla ja ohjeista on myös helposti seurattavia videoita. Nappula ja Diarium järjestää myös erilaisilla teemoilla webinaareja, joihin työntekijät voivat osallistua. Jokainen työntekijä osallistuu perehdytysohjelmaan kuuluvaan perehdytyspäivään. Osallistuminen perehdytyksen eri osa-alueisiin dokumentoidaan HR-järjestelmä Mepcoon, josta osallistuminen on myös todennettavissa. Nappulan ja Diariumin asiakastietojärjestelmän päivityksiä seuraavat nimetyt sisällölliset pääkäyttäjät sekä järjestelmäasiantuntija ja he vastaavat mahdollisten muutosten tiedottamisesta yksiköille.

Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä kuka palvelupisteessä vastaa sen toteutumisesta: Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Tietosuojavastava
- Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt: Yksiköiden lähijohtajat ja palvelujohtajat
- Tarkistus- ja päivityskäytännöt: Suunnitelma esitellään organisaation lähijohtajille, jotka vastaavat suunnitelman läpikäymisestä tiimeissä. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään kerran vuodessa (tammi-kuu).

Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa: Perhekuntoutuskeskus Lausteen sosiaalihuollon palvelujen ohjeistukset lähtevät siitä, että toimimme henkilötietojen käsittelijöinä. Tällöin myös poikkeustilanteita koskevat ohjeistukset, tietojen käsittely ja poistaminen on ohjeistettu siten, mitä rekisterinpitäjä (hyvinvointialue) on meitä ohjeistanut.

Perhekuntoutuskeskus Lauste toimii yksityisen terveydenhuollon palvelujen potilasrekisterinpitäjänä niiden asiakkaiden osalta, jotka ovat Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa kuntoutus- ja hoitosuhteessa olevia potilaita. Potilastietojen käsittely perustuu lakiin tai potilaan suostumukseen. Potilasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään potilaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain ja suostumuksen mukaisiin käyttötarkoituksiin. Potilasrekisterin tietoja käytetään myös palveluntuottajalta vaadittavien tilastojen ja raporttien laatimiseen sekä erillisellä luvalla tutkimusaineistona. Potilastiedot on säädetty salassa pidettäviksi, eikä niitä luovuteta sivullisille. Sähköinen potilastietojärjestelmä Diarium on suojattu henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella ja salasanalla. Potilastietojärjestelmän tietoja voivat käyttää vain ne henkilöt, joilla on siihen työtehtäviensä perusteella oikeus, ja vain siinä laajuudessa kuin heidän työtehtävänsä edellyttävät. Potilastietojen käyttöä valvotaan lokitietoja seuraamalla. Käyttäjätunusten saamisen edellytyksenä on salassapitosopimuksen

allekirjoittaminen. Potilasrekisteriin tallennettujen henkilötietojen säilytysajoissa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa sääntelyä tietojen säilytysajoista. Perhekuntoutuskeskus Lausteella on laadittu yleisen tietosuojasetuksen mukainen yksityisen terveydenhuollon palveluntuottajan tietosuojaseloste, jossa tarkemmin kuvataan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen palveluyksikössä. Tietosuojaselosteen päivittämisestä vastaa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja.

Palveluntuottajana huolehdimme asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilökuntaa on ohjeistettu toimimaan seuraavasti poikkeamatilanteissa: Jos havaitset jotakin, joka saattaa vaarantaa asiakkaan henkilötietojen tietoturvan tai havaitset väärinkäytöksen jonkun muun tai järjestelmän toiminnassa, olet velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi.

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi:

- esihenkilölle, esihenkilön sijaiselle tai päivystysaikana päivystäjälle puhelimitse.
- Esihenkilö/päivystäjä arvioi, minkä tasoinen riski tietoturvaloukkauksesta aiheutuu sen kohteena olleille henkilöille, esimerkiksi
 - ei aiheudu riskiä
 - aiheutuu riski
 - aiheutuu korkea riski.

Riskin taso määrittää ne toimenpiteet, joihin rekisterinpitäjän/ henkilötietojen käsittelijän on ryhdyttävä. Toimenpiteitä ovat esimerkiksi: dokumentointi, ilmoitus valvontaviranomaiselle ja ilmoitus rekisterinpitäjälle tai rekisteröidylle.

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa käytössä oleva Diarium-potilas-tietojärjestelmä täyttää Valviran vaatimukset sosiaali- ja terveydenhuollon tietojärjestelmistä. Diarium-järjestelmä on valittu huolellisen arvion perusteella käyttöominaisuuksiltaan yksikön palveluihin soveltuvaksi ja asianmukaisesti järjestelmäksi. Työntekijän perehdytysprosessin sisältyy perehtyminen työssä käytettäviin työvälineisiin, tarvittaviin ohjelmistoihin ja sähköisiin järjestelmiin. Henkilöstön tukena vikatilanteissa toimii Perhekuntoutuskeskus Lausteen järjestelmäasiantuntija, sekä eri ohjelmistojen organisaation sisäiset pääkäyttäjät. Järjestelmien toimittajien toimesta on saatavilla myös tukipalvelut vikatilanteissa. Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen työ ei ole akuuttiluonteista ja pitkäkestoisemmissä vikatilanteissa kuntoutustyötä voidaan toteuttaa vaihtoehtoisin keinoin ja huolehtia esim. potilaskirjausten tekemisestä vikatilanteen jälkeen.

Työntekijä arvioi ja suunnittelee yhteistyössä asiakkaan kanssa yksilöllisesti kuntoutusprosessissa hyödynnettävän teknologian tarpeet ja käytännöt. Työntekijä huolehtii myös asiakkaan riittävästä perehdytyksestä

sekä teknisestä tuesta. Kuntoutustyössä voidaan esim. hyödyntää etätapaamisia, mikäli asiakkaalla on riittävät laitteet ja osaaminen etätapaamisten toteuttamiseen. Tarvittaessa tapaamiset toteutetaan kokonaan kasvokkaisina tapaamisina.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalveluissa ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Saija Jokinen, henkilöstöjohtaja.

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Nimi: Jaana Konsteri (sosiaalihuollon palvelut), henkilöstöasiantuntija

Osoite: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Puhelin: 040-940 1588

Sähköpostiosoite: tietosuojavastaava@lauste.fi

Nimi: Sinikka Loukamaa (terveydenhuollon palvelut), kuntoutustyöntekijä

Osoite: Puutarhakatu 45, 20100 Turku

Puhelin: 040-630 7173

Sähköpostiosoite: sinikka.loukamaa@lauste.fi

Palvelupisteissä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimuksia tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palvelupisteen toiminnassa.

Käytännössä tämän varmistamiseksi asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Jokainen työntekijä, riippumatta siitä mitä työtä tekee, allekirjoittaa vaitiolo- ja tietosuojasitoumuksen aloittaessaan työssä Perhekuntoutuskeskus Lausteella.
- Kuntoutustyötä tekeville vaaditaan myös tietosuojan ABC -testin suorittaminen. Todistus sen suorittamisesta arkistoidaan työntekijän tietoihin HR-järjestelmä Mepcoon.
- Perehdytysohjelmaan sisältyy opastus asiakastietojärjestelmän oikeanlaiseen käyttöön ja yleisperehdytyspäivässä käydään läpi tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.
- Lisäksi kuntoutustyötä tekeville järjestetään koulutuspäivä, jossa keskitytään vielä tarkemmin asiakastietojen turvalliseen ja lainmukaiseen käsittelyyn. Tässä koulutuspäivässä käydään myös läpi hyvät kirjaamiskäytännöt. Koulutus koskee siis jokaista uutta

kuntoutustyöntekijää ja se tulee käydä sijaishuollossa uudestaan kolmen vuoden välein.

- Ohjeet asiakastietojen käsittelystä löytyvät organisaation sisäisestä intrasta, Laarista.

Palvelupisteen lähijohtaja vastaa siitä, että jokainen uusi työntekijä perehdytetään henkilökohtaisesti asiakastietojärjestelmä Nappulan ja Diariumin käyttöön osana normaaleja arjen työtehtäviä. Käytännössä perehdytystä toteuttavat lähijohtajan lisäksi myös muut tiimin työntekijät. Hoito- ja kasvatushenkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää päivittäin, useita kertoja. Järjestelmä on yksinkertainen ja helppo käyttää. Nappula ja Diarium asiakastietojärjestelmä myös sisältää itsessään ohjeita järjestelmän käyttöön.

Uusien tai päivitettyjen tietojärjestelmien osalta järjestetään tarvittaessa perehdytystä tai julkaistaan esimerkiksi opastusvideoita työntekijöiden tueksi. Lähijohtaja vastaa tiiminsä työntekijöiden perehdyttämisestä uusiin tai päivitettyihin tietojärjestelmiin.

4.1 2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Strategiansa mukaisesti perhekuntoutuskeskus Lauste haluaa palveluiltaan tuottaa hyvinvointivaikutuksia asiakkailleen. Se edellyttää toimintakulttuuria, jossa jatkuvasti reflektoidaan asiakkaan tarpeita ja kehitetään omaa toimintaa havaintojen perusteella.

Hyvinvointivaikutusten aikaan saamiseksi asiakkaan on itse oltava osallisena oman palveluprosessinsa määrittelyssä. Omiksi koettujen tavoitteiden, itselle sopivien toimintatapojen ja mielekkäiden ihmissuhteiden avulla asiakkaat voivat saavuttaa kuntoutustavoitteita ja palvelut aikaansaada hyvinvointivaikutavuutta, joka näkyy lasten ja perheiden elämässä hyvinvointina.

Olemme keränneet asiakaspalautetta strukturoidulla lomakkeella jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Vuonna 2017 uudistimme asiakaspalauttejärjestelmäämme niin, että palautetta kerätään asiakkaan koko palveluprosessin ajan. Näin sitä voidaan hyödyntää välittömästi, eikä asiakkaan palvelun jo päätyttyä. Kyselyn sisältö päivitettiin viimeksi syyskuussa 2024.

Asiakaskokemuksen kerääminen on integroitu käytössä olevaan asiakasprosessiin. Sosiaalihuollon palvelujen osalta olemme halunneet säilyttää yhden järjestelmän periaatteen, joten asiakaskokemus kerätään päivittäiskäytössä olevan asiakastietojärjestelmän (Nappula) sisällä. Näin kaikki yksittäistä asiakasta koskeva tieto löytyy samasta järjestelmästä ja siitä voidaan helposti muokata ja lähettää eteenpäin lasten ja perheiden palveluiden järjestämävastuussa oleville tahoille. Terveystieteiden palvelujen osalta asiakaskokemustieto kerätään kuntoutusprosessin päätyttyä anonymisti Webropol-sovelluksella. Tällä tavalla kerääminen on myös asiakastyötä tekeville helppo ja luonteva osa työtä.

3. Omavalvonnan riskienhallinta










3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuunjako riskienhallinnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laatujohtaja
Vastaa koko organisaation strategisten riskien tunnistamisesta, niihin varautumisesta sekä seurannasta ja arvioinnista	Vastaa organisaation operatiivisen tason riskien tunnistamisesta, niihin varautumisesta sekä seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista johtoryhmälle.	Vastaa sovittujen toimintaperiaatteiden noudattamisesta ja riskien säännöllisestä seurannasta ja arvioinnista	Toimii sovittujen toimintaperiaatteiden mukaan, raportoivat havaitsemistaan poikkeamista	Vastaa yhdessä toiminnanjohtajan kanssa strategisten riskien tunnistamisesta, niihin varautumisesta sekä seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista johtoryhmälle ja hallitukselle

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä poikkeamaraportoinnin sähköinen järjestelmä Hailer. Riskejä on tunnistettu ja ilmoituksia voi tehdä seuraavilta osa-alueilta (Huom! Asiakasturvallisuusilmoituksen työstäminen Haileriin on parhaillaan työn alla):

Tee Hailer-ilmoituksia

 Huolto; palvelupyyntö	 IT; palvelupyyntö
 Nappulan muutospyynnöt	 Tukipalvelun palvelupyyntö / Hailer
 Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus	 Tietoturvapojikeama
 Lääkepoikkeama	 Vaaratilanne/läheltäpiti-ilmoitus
 Whistleblowing-ilmoituskanava	

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovituista toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa

kokonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen poikkeamara-
portoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Alla esimerkinomaisesti
kunkin poikkeamatyyppin sisältöjä:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen sisältö
Asiakasturvallisuus	Asiakkaalle sattunut tapaturma Asiakkaan kohtaama väkivalta Asiakkaan väkivaltainen toiminta Asiakas ollut päihtynyt Asiakas on karannut
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työntekijä pudonnut/kaatunut Työntekijän kohtaama väkivalta Työntekijän kohtaama uhkaava käytös Työntekijää kohti heitelty esineitä Laitteeseen liittyvä vaaratilanne Vaaratilanne liikenteessä
Lääkepoikkeama	Asiakas saanut väärät lääkkeet Asiakkaan lääkkeet jääneet antamatta
Sosiaalihuollon epäkohta	Asiakkaan saaman sosiaalihuollon asian- mukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhat- tuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuulu- van lainsäädännön rikkomukset kuten: Julkiset hankinnat Finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen Tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus Liikenneturvallisuus Ympäristönsuojelu Säteily- ja ydinturvallisuus Elintarvikkeet, rehut ja eläimet Kansanterveys Kuluttajansuoja Yksityisyys ja henkilötiedot Verkko- ja tietojärjestelmät

Poikkeamailmoitukset käsitellään niille sovitun käsittelyprosessin mukai-
sesti. Vaaratilanne/läheltä piti ilmoituksia käsitellään jatkuvan vuoropu-
helun periaatteella kvartaaleittain työsuojelutoimikunnan kokouksessa.
Tietoturvallisuus ilmoituksia käsitellään kuukausittain tietosuojatyöryh-
mässä.

Kullekin poikkeamailmoituksen tyypille on nimetty organisaatiotason
vastuuhenkilö, joka kokoaa ilmoitukset poikkeamaraportoinnin sähköi-
sestä järjestelmästä ja raportoi niistä sovitusti.

Organisaatiotason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuuhenkilö
Asiakasturvallisuus	Laatujohtaja
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työsuojelupäällikkö
Lääkepoikkeama	Laatujohtaja
Sosiaalihuollon epäkohta	Johtaja
Tietoturvallisuus	Tietosuojavastaava
Whistleblowing	Hallitus

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamailmoitukset toimitetaan johtoryhmälle käsiteltäväksi kvartaaleittain organisaatiotason vastuuhenkilön toimesta (tietoturvallisuus ilmoitukset tuo henkilöstöjohtaja). Poikkeuksen muodostaa whistleblowing ilmoitukset, jotka raportoidaan ainoastaan hallitukselle.

Riskienhallintaosaaminen varmistetaan jokaiselle uudelle työntekijälle laadittavalla henkilökohtaisella perehdytysohjelmalla. Sen toteutumisesta vastaa esihenkilö. Uusille työntekijöille kaksi kertaa vuodessa järjestettävässä yleisperehdytystilaisuudessa käsitellään asioita, joista osa sivuaa myös riskienhallintaa.

Sisäisestä intrastamme löytyy työntekijöiden riskienhallintaa ja muuta työn tekoa koskevia ohjeita. Osaamista seurataan mm. vuosittaisessa tavoitekeskustelussa coach -tapaamisineen. Kunkin työntekijän osaamisen ja kehittämisen tarpeet ja -tavoitteet sovitaan niissä, myös riskienarvioinnin osalta.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Aamos Kuntoutus- ja terapiapalvelujen LAKU-kuntoutuksen perheterapeuttipalvelut hankitaan ostopalveluna. Perheterapeutin ammatillinen pätevyys, sopivuus ja kokemus tarkistetaan ja hänet perehdytetään organisaation toimintatapoihin. Palvelua tuotettaessa perheterapeutti osallistuu asiakas- ja tiimikohtaisiin palavereihin ja verkostoyhteistyöhön, jolloin hänen työskentelynsä on organisaation normaalin riskienhallinnan piirissä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Organisaatiossamme on tehty varautumissuunnitelma lyhyiden ja pitempien, jopa päiviä kestävien sähkökatkojen varalle. Suunnitelmassa on huomioitu mm. lämmitys, käyttövesi, ravinto, lääkkeet, asiakastieto ja it-järjestelmät.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Henkilöstön sitouttamiseksi sisällytetään omavalvonta jokaisen uuden työntekijän henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan, jonka toteuttamisesta vastaa esihenkilö.

Omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelmaa pidetään johdonmukaisesti esillä palvelupisteen tiimikokouksissa ja palveluyksikön yhteisissä koontumisissa. Sen avulla tunnistetaan toiminnan riskejä, kuvataan miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään ja käydään läpi, miten toimitaan riskin realisoituessa.

Sisäisestä intrastamme, Laarista, löytyy omavalvontaan liittyvää materiaalia, kuten Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Omavalvonta on tarvittaessa aiheena koko henkilöstölle kohdennetuissa johdon katsauksissa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupisteiden omavalvontasuunnitelmat julkaistaan osoitteessa www.lauste.fi. Omavalvonnassa ilmi tulleet kehittämistarpeet ja tarvittavat toimenpiteet käsitellään palvelupisteessä välittömästi ja lähijohtaja päivittää omavalvontasuunnitelman niiden mukaiseksi. Seurantaa tehdään neljännesvuosittain johtoryhmän toimesta.

Laajemmat, koko organisaatiota tai kokonaista palvelua koskevat muutostarpeet omavalvontaan ilmoitetaan laatujohtajalle, joka viestii muutoksesta laajemmin.