

Omavalvontasuunnitelma

Kalliorinteen sijaishuollon yksikkö
Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 11.5.2026

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Kalliorinteen lähijohtaja Elina Lax

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 tietosuoja
 - 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 terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira antoi 8.5.2024 määräyksen (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 riittävyyttä. Esim. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:n Turun kaksi perheyksikköä Puistola ja Vaala 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: Kalliorinne
Palvelupisteen yhteystiedot: Fiskarsinkatu 1 A, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo
Vastuuhenkilön yhteystiedot: 0409402413, jukka.sirtamo@lauste.fi

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Elina Lax
Lähijohtajan yhteystiedot: 040 8346662, elina.lax@lauste.fi

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Ympärivuorokautinen lastensuojelulaitoshoidon vaativan tason yksikkö

Palvelupisteen asiakasmäärä: 5

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta: Palveluita tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille. Palveluita ei hankita toiselta palveluntuottajalta.

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- ja tuva- sekä asiantuntijapalveluita. Palveluja tuotetaan viitekehyksessä, jonka muodostavat kiintymyssuhdeteoria, kognitiivinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen toimintatapa sekä perheterapeuttinen toimintatapa. Asiakkaan saama palvelu ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitä viitekehyyksen osa-alueita kulloinkin painotetaan.

Kalliorinteen yksikkö on lastensuojelun sijaishuollon viisipaikkainen vaativan tason yksikkö, jonka hoitosuhdeluku on 2,0. Yksikössä työskentelee kokoaikaisesti 10 työntekijää. Lisäksi Lausteen lääkäri, psykologi, perheterapeutti toimintaterapeutti sekä opetushenkilöstö osallistuvat kuntoutukseen suunnitteluun ja toteutukseen yksilöllisesti arvioitavan tarpeen mukaan. Yhteistyö erityisesti Varhan psykiatrian, mutta myös muiden lasten tarvitsemien palveluiden kanssa on tärkeä osa kuntoutusta.

Kalliorinteen toiminta rakentuu vahvasti osaksi lapsen ja perheen arkea ja luonnollista toimintaympäristöä. Tavoitteena on ehkäistä ja lyhentää pitkiä laitossijoituksia ohjaten työskentely koko perheeseen ja kotiin. Kalliorinne yhdistää sijaishuollon laitosasumisen, kotiin vietävän tuen sekä kuntouttavan koulupalvelun.

Kalliorinteessä kuntoutustyötä ohjaavat terapeuttinen viitekehys, jonka muodostavat kognitiivinen ja dialektinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, systeemisyyden ja perheterapeuttinen orientaatio. Luottamuksen rakentuminen suhteessa lapseen ja hänen perheeseensä luo perustan työskentelylle. Työskentelyn tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan sellaisia elämäntaitoja ja uusia käyttäytymismalleja, jotka lisäävät hänen elämänlaatuaan ja kykyään selviytyä eri tilanteissa.

Kalliorinteessä lapsen taitopuutoksia pyritään tunnistamaan, ymmärtämään niiden syntyminen ja tukemaan taitojen oppimista. Asiakkaita autetaan luopumaan vaikeuksia aiheuttavista toimintamalleista ja harjoittelemaan uutta. Kalliorinteessä näitä taitoja harjoitellaan päivittäin DKT-viikkokorttien avulla arjen toiminnoissa tavoitteellisesti. Lisäksi lapsen perheen ja kodin ottaminen mukaan arjessa tapahtuvaan taitoharjoitteluun koetaan tärkeänä lapsen kokonaiskuntoutumisen kannalta.

Kuntouttava arki

Hoito-, kasvatusta- ja kuntoutustyön keskeisiä elementtejä ovat kuntouttava arki, koulunkäynnin tuki, toimintaympäristön sääteleminen toimintakykyä tukeväksi sekä psykososiaalinen ja taidollinen kuntoutus lapsen yksilölliset tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet huomioiden.

Kuntouttava arki rakentuu turvallisista, aikuisjohtoisista ja johdonmukaisista rakenteista, toimintatavoista, sekä lapsen yksilöllisestä huomioimisesta arjen erilaisissa tilanteissa. Lapsen yksilölliset ja erityiset tuen tarpeet huomioidaan kaikissa arjen tilanteissa siten, että vuorovaikutus ja aikuissuhteet tukevat kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista. Jokaisella lapsella on nimetty kaksi omaohjaajaa, joiden tärkein tehtävä on suhteen luominen lapseen, hänen perheeseensä ja läheisverkostoon sekä suunnitelmallinen työskentely kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään yhteistyössä lapsen, hänen lähipiirinsä sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Siinä tulee ottaa huomioon henkilön ikä, mahdolliset harjoitettavat ja tuettavat taidot, kehityksen ja kommunikoinnin taso, henkilön oma motivaatio sekä muut samaan aikaan ilmenevät muut häiriöt. Keskeistä on arvioida, mitkä oireet ja

arjen haasteet vaikuttavat henkilön toimintakykyyn eniten ja tarjota riittävästi tukea arjen eri ympäristöihin: koti, koulu, opiskelu, vapaa-aika. Ympäristön muokkaus toimintakykyä tukevaksi on tärkeä osa tukitoimia. Tärkeänä nähdään myös, että hoidossa ja kuntoutuksessa käytetään hyödyksi lapsen omia vahvuuksia ja voimavaroja.

Perheiden kanssa työskentely

Tavoitteena on, että lapsi voi pitää sijoituksen aikana tiiviisti yhteyttä omaan perheeseensä ja ylläpitää, sekä vahvistaa myös muita itselleen merkityksellisiä ihmissuhteita. Kalliorinteessä vanhemmat tai heidän asemaansa rinnastettavat aikuiset sitoutuvat yhteiseen työskentelyyn sijoituksen aikana. Perhetyösuunnitelmaa tehdään yhdessä perheterapeutin kanssa.

Työskentelyn tavoitteena ei ole sitouttaa lasta laitoshoittoon, vaan sijoitus nähdään välivaiheena lapsen elämässä. Tavoitteena on, että lapsi palaisi kotiin perheensä luokse. Kotiin päin vietävällä perhetyöllä pyritään tukemaan ja vahvistamaan vanhemmuutta sekä opettamaan vanhemmille ja läheisverkostolle taitoja oman lapsensa kasvun ja kehityksen tukemiseen turvallisesti kotona. Lasten vanhemmille ja lähipiirille annettava ohjaus ja mahdollisuuksien mukaan kuntoutuksen toteuttaminen luonnollisissa ympäristöissä on olennaista. Näin mahdollisimman moni lähihenkilöistä pystyy toteuttamaan kuntouttavia toimintamalleja. Tällöin taitojen yleistyminen arkiympäristöihin mahdollistuu runsaiden toistojen kautta.

Kalliorinteen toiminta-ajatuksen mukaisesti sijoituksen ajalle voidaan suunnitella työskentelyn tavoitteita tukevat intervallijaksot, jolloin lapsi on kotona ja työskentelyä tehdään lapsikohtaisen suunnitelman mukaisesti kotiin. Intervallijaksojen aikana yksikössä on kaikkina vuorokauden aikoina valmius reagoida lapsen ja perheen muuttuviin tilanteisiin ja osastolle voi tulla myös äkillisissä tilanteissa, jos vanhempien voimavarat eivät riitä tai tapahtuu jotain muuta yllättävää. Perheenjäsenten on mahdollisuus asua myös Lausteen vierasasunnoissa, jolloin perheen kanssa työskentely voi olla tehostettua esim. lapsen tulovaiheessa tai ennen kotona tapahtuvaa intervallijaksoa.

Koulu

Lasten koulunkäynti järjestetään Perhekuntoutuskeskus Lausteen omassa Satulavuoren koulussa Kalliorinteen yksikön tiloissa. Koulu osallistuu arviointiin selvittämällä lapsikohtaisesti koulunkäyntiin liittyviä valmiuksia, voimavaroja ja tuen tarvetta. Arviointi kohdistuu oppimistaitoihin, työskentely-, sosiaalisiin- sekä tunne-elämäntaitoihin liittyvään tuen tarpeeseen. Haastavassa elämäntilanteessa ja pitkään jatkuneiden koulunkäyntiin liittyvien vaikeuksien seurauksena ei säännöllisen koulunkäynnin aloittaminen ole helppoa ja siksi Satulavuoren koulussa järjestään oppilaan koulunkäynnin taitoja parantavaa kuntoutusta koulupäivien aikana. Huoltajien ja muiden tahojen kanssa tehtävä yhteistyö tukee tässä onnistumista.

Koulunkäynti suunnitellaan ja toteutetaan vastaamaan kunkin oppilaan tarpeita. Opetus toteutuu kokoaikaisissa pienryhmissä, jossa aikuisen läsnäolo ja tuki on saatavilla koko koulupäivän ajan kaikissa tilanteissa. Arvioinnin ja nykytilanteen selvitysten perusteella syntyvät yksilölliset ja yhteiset

tavoitteet. Niiden kautta päästään varsinaiseen kuntoutustyöhön, jonka ytimessä on kuntouttava arki ja taitojen harjoittelu.

Arvot ja toimintaperiaatteet: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:ssä toimitaan organisaation arvojen mukaisesti. Arvomme ovat 1. *Ystävällisyys.* Arvostamme jokaista kohtaamista ja luomme toiminnallamme turvallisuutta. Ystävälliset kohtaamisemme vahvistavat yhteisöllisyyttä. 2. *Uteliaisuus uudelle.* Osaamme ja haluamme auttaa lapsia ja perheitä kaikissa elämäntilanteissa. Meille jokaisen oppiminen on tärkeää. Kehitymme ja parannamme yhdessä oppimalla. 3. *Luotettavuus.* Rakennamme toivoa hyvästä tulevaisuudesta. Toimintaperiaattemme on tuottaa ensisijaisesti hyvinvointia. Taloudellisen tuloksen käytämme lasten, perheiden ja henkilöstön hyväksi. Tiedämme, että toiminnallamme on vaikutuksia ja teemme yhteiskunnan ja ympäristön kannalta viisaita ratkaisuja.

Kalliorinteen työryhmä pohti, mitä Lausteen arvot tarkoittavat meille yksilöinä, työryhmän jäsenenä ja suhteessa lapsiin ja heidän perheisiinsä.

Ystävällisyys koettiin arvona helpoiten ymmärrettäväksi, muttei aina helpoiten toteutettavaksi. Ystävällisyys on meille luottamusta, kannustusta, kuuntelua ja läsnäoloa. Se on hymyjä, huomioimista, kiinnostusta ja aitoja kohtaamisia. Tärkeänä nostettiin myös yksilöllisyys ja sen hyväksyminen.

Luotettavuus tarkoittaa meille uskoa ja toivoa hyvästä tulevaisuudesta. Uskoa, että omalla työllä on merkitystä. Kalliorinteessä pyritään tulevaisuus orientoituneeseen työotteeseen ja pyritään löytämään jokaiselle lapselle ja tämän perheelle yksilölliset ratkaisut. Luotettavuus suhteessa työryhmään koettiin tärkeänä, jokainen saa olla oma itsensä sekä jokainen pitää huolta itsestään, työryhmästä ja asiakkaista. Kalliorinteessä on keskusteleva, refleктоiva työote, joka tukee ammatillista kasvua ja toisilta oppimista. Tämä vaatii myös luottoa työkavereihin.

Uteliaisuus uudelle on valmiutta kokeilla ja antaa mahdollisuus uusille toimintatavoille. Se on rohkeutta yrittää ja erehtyä. Se on uusien palvelupolkujen etsimistä asiakkaiden tarpeisiin. Uteliaisuus uudelle on myös ennakkoluulottomuutta asiakkaita ja näiden tilanteita kohtaan.

Kalliorinteen työryhmälle on tärkeää tuottaa niitä palveluja, jotka vastaavat odotettua. Työ on läpinäkyvää ja päätökset ovat perusteltuja ja johdonmukaisia. Teemme työryhmänä ratkaisut aina nuoren etua ajatellen ja lakiin perustuen sekä omien päätösten ja tehdyn työn takana seisten.

Erityisen tärkeäksi koetaan, että Lausteen arvot kohtaavat oman arvomaailman, jolloin työhön pystyy sitoutumaan. Asiakas perheineen ja läheisineen kohdataan yksilöllisesti ja välittävästi ja heidät osallistetaan omaan asiakasprosessiin. Pidämme huolen, että nuoren etu toteutuu haastavissakin tilanteissa.

Työryhmälle iso voimavara on yhteinen, refleктоiva ja dialoginen keskustelu sekä jatkuva palautteen anto ja vastaanottaminen. Yhteistyö luo turvaa sekä lapsille että työntekijöille. Pidämme yhdessä luoduista säännöistä kiinni ja aremme on aikuisjohtoista, ennakoitavaa ja tarkoituksenmukaista.

2. Asiakasturvallisuus

2.1. Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tehtävänä on lasten ja perheiden auttaminen 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 kokemana 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 laatu-työhön.

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.	Asiakkaillemme (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 hankintaehdoissaan palveluntuottajille asettamat laatuvaatimukset.

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

Kalliorinteen lähijohtaja vastaa, että palvelujen laatu vastaa niille asetettuja vaatimuksia. Työryhmän suunnittelupäivässä mietitään yhdessä kuntoutustyölle tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi organisaation strategisten tavoitteiden mukaisesti. Lähijohtaja vastaa prosessin eteenpäin viemisestä hyödyntäen työryhmän yhteistä arviointia. Työryhmässä ja työntekijäkohtaisesti kartoitetaan osaamisen vahvistamista ja lähijohtaja laatii vuosittain koulutus suunnitelman tukemaan ja vahvistamaan työntekijöiden ammatillista kehitystä ja palvelun laadun ylläpitämistä. Lähijohtaja kehittää

palvelua osallistumalla laajennetun johtoryhmän rakenteisiin sekä mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen organisaation kehittämiskäytännöihin.

Lähijohtaja vastaa työryhmän toiminnasta, resursseista ja työntekijöiden työhyvinvoinnista. Kalliorinteessä pidetään viikoittaiset palaverit vuorossa oleville työntekijöille sekä kuukausittain on työnohjaus ja tiimipäivä, joilla tuetaan palvelupisteen tavoitteiden toteutumista sekä henkilöstön työhyvinvointia. Lisäksi vuosittain järjestetään työryhmälle arviointi- ja suunnittelupäivä. Henkilöstöllä on neljä kertaa vuodessa tavoitekeskustelut, joissa käydään yhdessä työntekijän kanssa läpi hänen omat tavoitteensa ja niiden edistymisen organisaation strategiaan tavoitteisiin perustuen.

Kalliorinteessä lähijohtaja osallistuu lapsen kuntoutusprosessin suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä ohjaajien ja moniammatillisen työryhmän kanssa. Lähijohtaja yhdessä työryhmän kanssa luo toiminnan rakenteita ja yhteisiä käytänteitä. Tavoitteiden etenemistä arvioidaan arjessa päivittäisraportoinnin muodossa, viikoittain viikkopalavereissa sekä yhteisissä tiimipäivissä kuukausittain.

Lähijohtaja vastaa myös osaltaan viestinnästä ja jakaa työntekijöille tarvittavan tiedon työn tueksi. Lisäksi jokaisella työntekijällä on oma vastuu tiedonsaamiseksi esimerkiksi sähköpostin lukeminen jokaisessa työvuorossa ja Laarin tiedotusten säännöllinen seuranta. Mahdollisissa kriisitilanteissa lähijohtaja huolehtii, että ne hoidetaan organisaation ohjeistusten mukaan ammatillisesti ja asiakasta kunnioittaen. Lähijohtaja huolehtii, että Kalliorinteessä toimitaan ohjeistusten ja lain velvoittamalla tavalla. Lähijohtaja myös vastaa lasten oikeuksien toteutumisesta ja lasten osallisuuden heitää koskevissa asioissa ja päätöksen teossa. Lähijohtaja osallistuu työntekijöiden kanssa lapsen lähiomaisten ja verkostojen kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Sosiaali- terveyspalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut tullaan rekisteröimään lupa- ja valvontaviraston yhteiseen Soteri -rekisteriin. Lupa- ja valvontavirasto tekee suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen 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. 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 laatuavoitteidemme 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.

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät tunnistetut riskit:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Väkivalta ja vakava uhkailu	todennäköinen x vakava	Työntekijöiden läsnäolo ja hyvä suhde lapseen. Tilanteiden ennakoiminen ja vuorovaikutus työntekijöiden ja lasten kesken. lasten eriyttäminen toisistaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäresursointi tilanteen mukaisesti ja tarvittaessa poliisin kutsuminen. Tilanteiden käsittely jälkikäteen kaikkien asianosaisten kanssa. Jälkipurku. Henkilöstön koulutus uhkaavien ja fyysistä rajaamista vaativien tilanteiden hoitamiseen turvallisesti.
Olellaiset tiedot lapsen tilanteesta ei kaikkien tiedossa	Todennäköinen x mahdollisesti vakava	Sovitut raportointikäytännöt ja keskitytään siirtämään olennainen tieto. Pyydetään riittävät esitiedot lapsesta jo ennen tulotilannetta.
Vahingot ja onnettomuudet laitosalueella	mahdollinen x mahdollisesti vakava	Kiinnitetään huomiota toimintaympäristöön, rikkinäisistä ja viallisista laitteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja viat korjataan tai vialliset esineet poistetaan. Ohjataan lapsia turvalliseen liikkumiseen ja käytökseen, sekä säänmukaiseen pukeutumiseen.
Karkaamiset ja katoamiset	Todennäköinen x vakava	karkaamistilanteessa toimitaan yksikön ohjeistusten mukaisesti. Pyritään jokaisen lapsen ja perheen kanssa luottamukselliseen suhteeseen. Käytetään tarvittaessa ls-lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Huolehditaan ja välitetään lapsista. Tutustutaan lapsen kaveripiiriin.
Asiakkaan fyysinen tai henkinen	vähäinen x vakava	Riskin hallinta alkaa rekrytointiprosessista. Ei salli asiakasta halventavaa puhetyyliä ja asioihin puututaan. Väsymiseen ja työmotivaation laskemiseen kiinnitetään huomiota ja haetaan

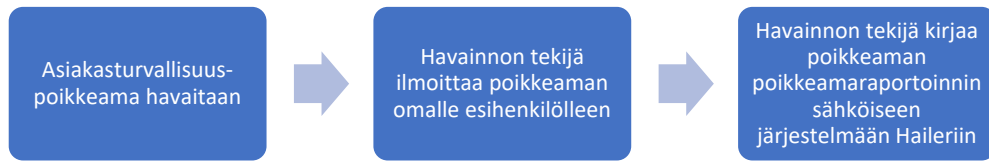
kaltoinkoh- telu (henkilö- kunta)		apua. Dialogisuus ja reflektointi työryhmissä. Ai- kaa yhteiselle ajattelulle ja lapsen, seköä perheen näkeminen kokonaisvaltaisesti.
Puuttuva val- vonta ja laimin- lyönnit	vähäinen x va- kava	Työvuorosuunnittelulla vaikutetaan resurssin koh- dentamiseen tarkoituksenmukaisesti. työntekijöi- den ensisijainen tehtävä on varmistaa, että lasten kanssa ollaan läsnä. Työryhmässä raportoii- daan keskenään aktiivisesti ja pidetään kaikki ajantasalla. Työkokouksissa käsitellään säännöllisesti toimintaohjeita ja käytänteitä.
Laitoksen fyysi- set puitteet, käy- tössä olevat vä- lineet	mahdollinen x	Rikkinäisistä välineistä tai rakenteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja tai ne poistetaan mahdolli- suuksien mukaan käytöstä. Toimintaympäristöstä voidaan tilapäisesti karsia esineet jotka aiheut- taa vaaraa
Asiakkaan päih- teidenkäyttö	todennäköi- nen x vakava	lasten kanssa ollaan läsnä ja järjestetään mah- dollisuuksien mukaan järkeviä vapaa-ajan viettota- poja. Tarvittaessa käytetään ls lain mukaisia rajoi- tustoimenpiteitä päihteiden yksikköön kulkeutumisen estämiseksi. Yksikössä vierailut sovitaan har- kiten ja tarvittaessa valvotaan tilanteita. Lasten kanssa tehdään suunnitelmallista päihdetyösken- telyä yhdessä verkostoiden kanssa. Henkilökun- nalla on ensiapukoulutus ja ymmärrys haittoja vä- hentävästä työskentelystä.
lapsen asioista vastaavaa sosi- aalityöntekijää ei tavoiteta	mahdolini- nen x vakava	Ollaan yhteydessä johtavaan viranhaltijaan ja ol- laan aktiivisia. Varmistetaan toimintakäytäntöjä ar- jessa esihenkilöiltä.

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.

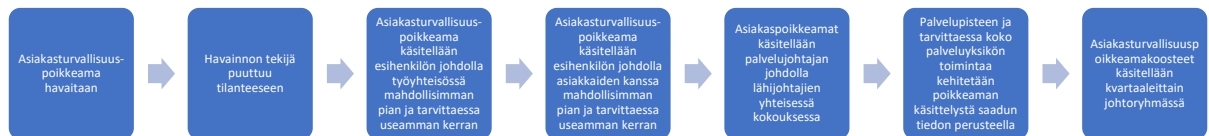
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiakasturvallisuuteen liittyvään laatu-poikkeamaan 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	Laatutyöryhmä
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan toteutumisen säännöllisestä kvartaaleittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa laatutyöryhmää omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	Toimii omavalvonnan edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	Vastaa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmalomakkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Kalliorinteessä työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman tekoon yhdessä lähijohtajan kanssa. Lähijohtaja viestii selkeästi omavalvonnan tärkeydestä työryhmälle ja varmistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja sen tavoitteet.

Työryhmässä keskustellaan omavalvontaan liittyvistä asioista ja arvioidaan sen toteutumista, jolloin ne pysyvät osana normaalia arkea. Jokainen työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja se on myös osa perehdytysohjelmaa. Lähijohtaja mahdollistaa omavalvonnan mukaisen toiminnan riittävillä resursseilla ja seuraa omavalvonnan toteutumista osana päivittäistä työtä. Jokainen työntekijä vastaa omasta toiminnastaan omavalvonnan mukaisesti. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

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

2.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Kalliorinteessä lapsia osallistetaan omaan arkeensa ja omien asioidensa hoitoon koko sijoituksen ajan ikätaso huomioiden. Lapsi osallistuu tavoitteidensa suunnitteluun, arviointiin ja päätöksentekoon. Yksikön aikuiset varmistavat, että lapsi on tietoinen itseään koskevista tapahtumista ja niiden merkityksestä, voivat vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tietävät oikeuksistaan. Omaohjaajat ovat tarvittaessa lapsen edun ja asioiden ajajia ja puolestapuhujia.

Kalliorinteessä lasten säännöllisiä, rakenteessa olevia osallistamiskanavia ovat viikoittain mm. nuorten palaverit, yksilöllinen työskentely sekä yhteiset hetket päivittäin aikuisten kanssa. Yksikön toimintatavat laaditaan yhdessä yksikön lasten kanssa ja niitä päivitetään säännöllisesti. Lapsi saa oman viikko-ohjelmansa ja se käydään lapsen kanssa läpi. Viikko-ohjelmaan merkitään Kalliorinteen rakenteet sekä lapsen omat menot, palaverit, yksilötyöt ja omaohjaajahetket. Nuori voi itse vaikuttaa viikko-ohjelmaansa kertomalla toiveitaan mm. omaohjaajahetkille. Lasten harrastuksia pyritään tukemaan sijoituksen aikana ja harrastemenot merkitään viikko-ohjelmaan.

Kuulluksi tullaan yksikön arjessa ja virallisissa yhteyksissä kunnan sosiaali-toimen ja muiden tahojen kanssa. Lapsi valmistellaan aina tapaamisiin kertomalla neuvottelun tarkoitus ja varmistetaan, että lapsi ymmärtää, mistä on kyse ja mitkä hänen oikeutensa ja asemansa ovat. Lasta rohkaistaan osallistumaan asiakassuunnitelman neuvotteluihinsa sekä pohditaan lapsen kanssa etukäteen asioita, joita lapsi toivoisi käsiteltävän. Kalliorinteessä lasten kanssa käydään heitä koskevat päätökset läpi ja varmistetaan, että lapsi ymmärtää päätöksessä olevat asiat ja käsitteet. Jos lapsi on eri mieltä jostakin asiasta, häntä tuetaan ja autetaan ottamaan asiat esiin sosiaalityöntekijänsä kanssa. Myös lapsen oikeusturvakeinot selvitetään lapselle ja oikeusturvakeinot ovat lasten näkyvissä yksikön yhteisissä tiloissa.

Omaohjaajatyöskentelyssä lasten kanssa käydään keskustelua tavoitteista ja siitä, minkä tyyppistä yksilöllistä työskentelyä lapsi itse toivoisi tai kokisi hyödylliseksi ja miten sitä tulisi toteuttaa. Lapsi on aktiivinen toimija koko sijoituksen ajan ja tätä toimijuutta pyritään vahvistamaan. Lapsen kannustaminen ja tukeminen on merkittävä osa osallistamista.

Lapsen verkostoon kuuluviin tahoihin pidetään aktiivisesti yhteyttä. Perheisiin ollaan yhteydessä useamman kerran viikossa usein puhelimitse. Lisäksi lapsen lähiverkostoon kuuluvien henkilöiden on mahdollista tulla tapaamaan lasta yksikköön.

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palveluidemme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakkailta kerätään säännöllisesti

kolmen kuukauden välein palautetta asiakaskokemusmittareiden muodossa. Tämän lisäksi palautetta kerätään päivittäisten kohtaamisten yhteydessä ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta aktiivisesti koko asiakkuuden ajan.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisesti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiattomaan puheeseen ja työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, mikäli havaitsee epäasiallista kohtelua. Lähijohtaja selvittää asiaa ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja tiedottaa palvelujohtajaa. Palvelujohtaja vastaa, että tilanne selvitetään ja arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Asiasta on Laarissa toimintaohje: Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteutumisessa ja oma lomake Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

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 tehtävät sekä yhteystiedot kerrotaan hänelle.

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. Asiakkaat voivat olla yhteydessä halutessaan joko Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan tai oman kotikuntansa sosiaaliasiavastaavaan. Varhan sekä Kalliorinteeseen sijoitettujen lasten sijoittajahyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät yksikön yhteisten tilojen seinältä. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot päivitetään aina tarvittaessa.

Palvelupisteiden sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

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

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

(muiden hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot sivulta 30)

Kalliorinteessä tuetaan lapsen itsemääräämisoikeutta. Lapsi on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen ja osallistuu kaikkiin häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Lapselle selvitetään ikätasoisesti hänen oikeutensa ja minkälaisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Hänen valinnan vapauttaan kunnioitetaan ja mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet siitä, miten tilanteessa olisi hyvä edetä, otetaan huomioon. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kokemusta seurataan säännöllisten asiakaskokemusmittarin kautta.

Lapsen oikeudesta tavata vanhempiaan, sisaruksiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä sekä pitää heihin yhteyttä puhelimitse tai sähköisen välineiden avulla tuetaan ja edistetään asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Lasta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsen ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskoon liittyvissä asioissa otetaan huomioon arjessa. Lasta tuetaan käymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan uskonnolliset juhlat ja niihin liittyvät vapaat. Lapsen ruokavaliossa otetaan huomioon kulttuurin ja uskonnon vaateet. Lapsella on yksikössä oma huone, jonka sisustamiseen hän itse vaikuttaa ja jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Nuori valitsee itselleen mieluisan harrastuksen. Nuoren ystävyyssuhteita tuetaan ja ystävät saavat käydä vierailmassa laitoksessa. Puhelin on nuorella käytössä, ellei sitä ole rajoitettu rajoituspäätöksellä.

Asiakkaan osallisuutta vahvistamalla pyritään vaikuttamaan rajoittamistoimenpiteiden määrään vähentävästi. Asiakkaan kanssa pyritään aina ensisijaisesti keskustellen ja neuvotellen löytämään yhteinen näkemys tilanteen ratkaisemiseksi. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu aina yksilölliseen harkintaan, jossa toimenpiteiden tarpeellisuutta ja mahdollisia vaikutuksia arvioidaan suhteessa lapsen tilanteeseen ja muihin käytössä oleviin keinoihin. Rajoitustoimenpiteitä ei koskaan käytetä rangaistuksena, vaan niitä käytetään erikseen perustellusta syystä turvaamaan lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito ja kuntoutus. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään lain edellyttäessä kirjallinen päätös.

Rajoitustoimenpiteiden toteuttamiseen hoito- ja kasvatushenkilökunnalle on erilliset Rajoitukset ja niiden ohjeistukset, jotka päivitetään vuosittain. Jokainen työntekijä perehtyy rajoitusohjeisiin ja voi saada tulkinta apua palvelujohtajalta, sosiaalityöntekijältä tai päivästäjältä.

Onko palvelupisteen jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittu suunnitelma ja ohjeet? Kuka vastaa niiden laatimisesta:

Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaa lähijohtaja Elina Lax yhdessä työryhmän ja Kalliorinteessä sijoitettuna olevien lasten kanssa.

Jokaisen asiakkaan yksilölliset sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi määritellään asiakassuunnitelmassa ja hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Kuntoutuksen suunnitteluun osallistuvat aina lapsi, perhe ja vastuusosiaalityöntekijä sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen tarvittavat moniammatillisen työryhmän jäsenet. Lapselle asiakassuunnitelmaneuvoittelussa asetetut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi kirjataan mahdollisimman konkreettisesti ja ymmärrettävästi. Kalliorinteessä tavoitteet tarkistetaan ja tarkennetaan aina tarvittaessa lapsen ja huoltajien, sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyönä.

Lähijohtajana varmistan yhteisillä viikkopalavereilla ja työryhmän tiimpäivillä asiakasprosessin tavoitteiden mukaisen toiminnan.

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 tekijälle kirjallisen vastauksen kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottamisesta. Muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta tiedotetaan johtoryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta. Muistutuksen voi siis tehdä joko Lausteelle tai hyvinvointialueen sosiaalityön johtajalle.

Muistutus:

Palvelujohtaja Jukka Sirtamo, puh. 040 940 2413, jukka.sirtamo@lauste.fi,
Mustionkatu 23, 20750 Turku.

Sijaintikunnan johtava viranhaltija, sosiaalityön johtaja:

Soile Merilä, p. 044 2017532, kirjaamo@varha.fi

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä asiasta kantelun lupa- ja valvontavirastolle, Valviralle (terveydenhuollon asiat) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminnanjohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydettyssä 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.

Kantelu:

Valtion lupa- ja valvontavirasto (Luova)

PL 4, 13035 AVI

p. 0295 016 000

sähköposti: kirjaamo@lvv.fi

Sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakaspalvelu

sähköposti: asiakaspalvelu@lvv.fi, puhelin 0295 256930 (ma-pe klo 9-15)

Eduskunnan oikeusasiamies:

Asiakasta ohjataan tekemään eduskunnan oikeusasiamiehelle kantelu, kun asiakas epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos asiakas epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. www.oikeusasiamies.fi sivulla on lomake kantelun tekemiseen.

2.5. Henkilöstö

Kalliorinteen henkilöstö:

Lähijohtaja, sosionomi amk

5 ohjaajaa, sosionomi amk (yksi toimivapaalla)

2 ohjaajaa, yhteisöpedagogi amk

ohjaaja, sairaanhoitaja amk (poissa töistä)

ohjaaja, toimintaterapeutti amk

ohjaaja, kasvatustieteiden kandidaatti

ohjaaja, lähihoitaja (määräaikainen)

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.

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 pätevyysvaatimusten määrittelyssä on huomioitu laki yksityisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, nimikesuojatut tehtävänimikkeet 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 sovi-
taan vuosittain tavoitekeskustelussa oman esihenkilön kanssa ja niitä seura-
taan tavoitekeskusteluprosessissa.

Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä ti-
lapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä mi-
ten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä: Si-
jaiseksi voidaan palkata sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan opiskelija, jonka
opinnoista 2/3 on suoritettuna. Opintojen vaihe varmistetaan opintorekiste-
riotteesta. Opiskelija ei työskentele yksin.

Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toi-
minnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan: Seurataan työs-
kentelyn tavoitteiden saavuttamista, sovittujen työmenetelmien käyttämistä
ja sovitun palvelumäärän toteutumista. Vuosittaisessa tavoitekeskustelussa
coach -tapaamisineen seurataan henkilöstön osaamista. Organisaatiosoi-
sessa koulutussuunnitelmassa varmistetaan organisaation ja jokaisen palve-
lupisteen osaaminen.

Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikos-
taustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa
työskenteleviltä: Rikostausta selvitetään jo rekrytointivaiheessa tarkasta-
malla alle 6 kk vanha rikosrekisteriote ja merkitsemällä rikosrekisteri päivä-
määrä henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tie-
toihin. 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 palveluyksi-
köissä on käytössä ns. myöhähenkilöresurssi. Jokainen palvelupiste suun-
nittelee työvuorolistaansa ennalta sovitun viikon, jolloin palvelupisteen työn-
tekijä on kaikkien yksiköiden käytössä klo 22-02. Tällä pyritään varmista-
maan työntekijäriittävyys ja asiakasturvallisuus alkuyöstä tapahtuvien äkillis-
ten tapahtumien varalle.

Lähijohtaja suunnittelee ohjaajien työvuorot kolmeksi viikoksi kerrallaan.
Työvuorosuunnittelussa varmistetaan työntekijöiden riittävä määrä ja työntekijä-
resurssi kohdennetaan tarpeiden mukaisesti. Työvuorolista julkaistaan
viimeistään viikkoa ennen työvuorolistan alkua. Akuuttien poissaolojen ilme-
tessä vuoroja voidaan vaihtaa tai työntekijöillä on mahdollista tehdä vuoroja
lisätyönä. Lähijohtaja tai päivystäjä voi myös hyödyntää keikkatyöntekijöitä

poissaolon korvaamiseksi. Lisäksi apua voi tarvittaessa pyytää toisesta palvelupisteestä.

Viikoittaisessa lähijohtajien palaverissa käydään läpi sijaistarpeet ja muutokset työntekijöissä. Lisäksi lähijohtajat tapaavat arkaamuisin lyhyesti Teamsillä, jolloin käydään läpi akuutit sijaistarpeet. Lähijohtajien tiiviin yhteistyön muodossa pystytään varmistamaan henkilöstövoimavarojen riittävyys.

2.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon tärkein yhteistyökumppani Kalliorinteessä on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka vastaa koko lastensuojeluprosessista. Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan lapselle järjestettävät tarvittavat sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Perhekuntoutuskeskus Lausteelle sijoitettujen lasten osalta käytetään pääsääntöisesti Turun julkisia terveydenhuollon ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin palveluita yksilölliset lapsen terapia- ja kuntoutuspalvelut huomioon ottaen.

Kiireettömän sairaanhoidon tilanteessa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat työntekijät arvioivat yhdessä lapsen kanssa lääkärityöpalveluiden tarpeen. Tarvittavat palvelut järjestetään joko Turun kaupungin terveystyöpalveluiden tai poikkeustilanteissa yksityisen lääkärin kautta, mikäli lapsi ei pääse vastaanotolle. Kiireellisissä tilanteissa käytetään Turun yhteispäivystyksen palveluita tai tarvittavat palvelut hankitaan lääkärin kautta. Erikoissairanhoidon yksikkönä toimii Turun yliopistollinen keskussairaala. Henkeä uhkaavissa tilanteissa tilanteen ensimmäisenä havainnut henkilö ottaa viipymättä yhteyttä hätäkeskukseen ja tilanteessa olevat toimivat saatujen ohjeiden mukaisesti. Mikäli lapsi kuljetetaan sairaanhoitoon, hänen mukaansa lähtee yksikön ohjaaja.

Tartuntatautilain 48§:n mukaan rokotesuojan tarpeen arvioi lasten koululääkäri- ja kouluterveydenhoitaja. Kouluterveydenhoitaja tiedottaa aina myös kausi-influenssaan liittyvistä rokotteista ja niiden saatavuudesta.

Kalliorinteessä tehdään moniammatillista ja tiivistä yhteistyötä Perhekuntoutuskeskus Lausteen työntekijöiden välillä. Kalliorinteessä yhteistyötä tehdään lapsen koulun ja muiden verkostojen kanssa ja osallistutaan palavereihin yhdessä lapsen ja lapsen vanhempien kanssa. Olemme aktiivisesti yhteydessä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

2.8. Toimitilat ja välineet

Kalliorinteen tilat ovat uudet ja valmistuivat syksyllä 2020. Tilojen suunnittelussa on huomioitu niiden käyttötarkoitus ja turvallisuus. Jokaisella lapsella on oma huone, jossa on wc- ja suihkutila. Yhteiset tilat on rakennettu avoimiksi tiloiksi, johon kuuluu keittiö, ruokailutila ja olohuone. Olohuoneesta pääsee lasitetulle terassille. Keittiö on mahdollista sulkea ovilla. Lisäksi Kalliorinteessä on erillinen luokkahuone, rauhoittumishuone ja kodinhoituhuone.

Rakennuksessa on myös lasten käytössä liikuntahuone sekä saunatilat ja poreamme. Lisäksi yhteisinä tiloina on kaksi neuvotteluhuonetta, jossa on mahdollista neuvotteluiden lisäksi järjestää esimerkiksi verkostotapaamisia.

Kaikki toiminta tapahtuu yhteisissä tiloissa, asiakkaiden omat huoneet ovat ainoastaan henkilökohtaisessa käytössä. Huoneet ovat kalustettuja, mutta asiakas voi täydentää sisustusta omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla tai esineillä ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa sekä oman huoneen että yhteisten tilojen sisustukseen ja viihtyvyyteen.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen lupa on päivitetty 17.8.2022.

Viimeisin palotarkastus tehty 24.10.2024.

Viimeisin terveystarkastus tehty 22.4.2025.

2.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällinen laite on kattotermi 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 lihaski-puihin käytettävä kylmägeeli. Raskaus- ja laboratoriotestit ovat ns. in vitro diagnostiikkaan tarkoitettuja (IVD) -lääkinnällisiä laitteita. Lääkinnällisiä laitteita taas eivät ole esimerkiksi hygieniatuotteet (esim. terveyssiteet), 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 lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä. Organisaatiossamme on kaksi tietojärjestelmää, joissa käsitellään asiakastietoja: Myneva Finlandin Nappula ja Diarium (terveydenhuollon luvan alaiset palvelut). Molempia koskevat tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

Asiakastietojärjestelmä Nappulassa on itsessään kattavat ohjeet järjestelmän käyttöön. Ne ovat kaikkien saatavilla ja ohjeista on myös helposti seurattavia videoita. Nappula 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 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).

Perhekuntoutuskeskus Lausteen kaikki 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.

Palveluntuottajana huolehdimme asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimituksista 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.

Kalliorinteessä jokainen kuntoutustyöhön osallistuva käyttää asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Käytämme gsm-verkkoon kuuluvia puhelimia sekä henkilöhälyttimiä. Näiden laitteiden ja järjestelmän käyttöopastus kuuluu organisaation perehdytysuunnitelmaan sekä palvelupisteen perehdytykseen.

Vikatilanteisiin ja katveaikoihin varautuminen on ohjeistettu Kalliorinteiden turvallisuus- ja varautumissuunnitelmassa mm. asiakkaitten perus- ja lääkinälliset tiedot löytyvät sähköisen järjestelmän lisäksi myös paperiversioina. Ohjeiden mukaan toimimalla mahdollistetaan turvallinen ympäristö sekä asiakkaalle että henkilökunnalle. Turvallisuussuunnitelmaan on myös kirjattu varautumisesta eritystilanteisiin tarkemmin. Varageneraattorit löytyvät huollon tiloista ja varautumispakkaus keittiöltä, päätalolta. Organisaation varautumissuunnitelmassa on kuvattu poikkeusoloihin varautuminen.

Kalliorinteessä mahdollistetaan lasten ja nuorten teknologian käyttö. Heillä on käytössä oma puhelin, jonka lisäksi heillä on mahdollista pitää yhteyttä läheisiin myös Kalliorinteiden puhelimella. Lisäksi Kalliorinteessä on yhteiskäytössä tabletti ja televisio, joissa on suoratoistopalveluita lasten ja nuorten käyttöön. Lapsilla ja nuorilla on myös mahdollisuus käyttää omia teknologia-laitteita huoneissaan.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Lähijohtaja Elina Lax yhdessä lääkärin ja lääkevastaava Pauliina Holanteen kanssa.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Lähijohtaja Elina Lax yhdessä lääkevastaava Pauliina Holanteen kanssa

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Lääkevastaava Pauliina Holanne

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Saija Jokinen, henkilöstöjohtaja. Ohjeistus on päivitetty 26.11.2025.

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Nimi: Jaana Konsteri, henkilöstöasiantuntija

Osoite: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Puhelin: 040-940 1588

Sähköpostiosoite: tietosuojavastaava@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 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 asiakastietojärjestelmä myös sisältää itsessään ohjeita järjestelmän käyttöön.

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

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Strategiansa mukaisesti perhekuntoutuskeskus Lauste haluaa palveluillaan 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 hyvinvointivaikuttavuutta, 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. 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 järjestämisvastuussa oleville tahoille. Tällä tavalla kerääminen on myös asiakastyötä tekeville helppo ja luonteva osa työtä.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

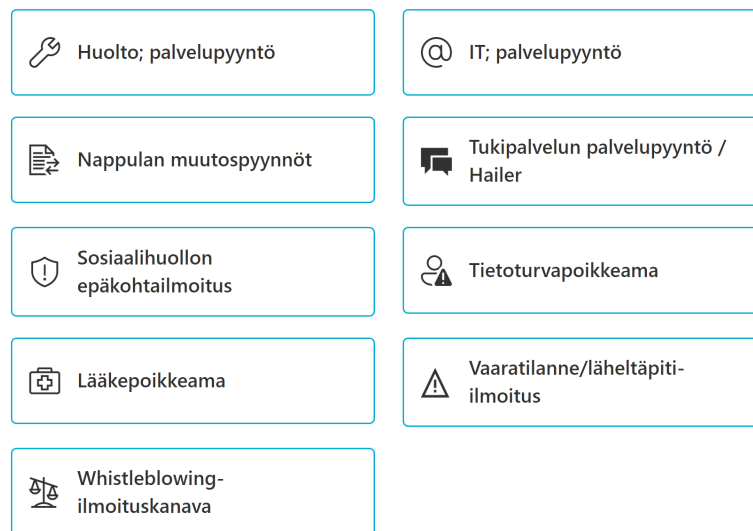
3.1. Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuunjako riskienhallinnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laaturyhmä
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



3.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

Perhekuntoutuskeskus Lausteella ja Kalliorinteen palvelupisteessä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:n mukaista palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta.

Jokaisella Kalliorinteen työntekijällä, sijaisella sekä palveluntuottajan lukuun toimivalla henkilöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä, jos hän tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, joissa toiminta on lain, viranomais määräysten, lupaehtoien tai omavalvontasuunnitelman vastaista. Ilmoitus tehdään ensisijaisesti palvelupisteen lähijohtajalle. Mikäli epäkohta on vakava, ei korjaannu viivytyksettä tai koskee lähijohtajaa, ilmoitus saateetaan palvelujohtajan tietoon. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa ilmoituksen tekemisestä palvelun tilaajalle ja valvovalle viranomaiselle.

Ilmoitusvelvollisuuden käyttäminen on oikeus ja velvollisuus, eikä ilmoituksen tekemisestä saa aiheutua ilmoittajalle kielteisiä seuraamuksia. Ilmoittamisen estäminen tai siihen puuttuminen on kiellettyä.

Ilmoitukset kirjataan Perhekuntoutuskeskus Lausteen käytössä olevaan poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään (Hailer) valitsemalla tilanteeseen soveltuva ilmoitustyyppi (esim. sosiaalihuollon epäkohta, asiakasturvallisuus, vaaratilanne). Ilmoitukset käsitellään osana Kalliorinteen riskienhallintaa ja omavalvontaa sovittujen käsittelyprosessien mukaisesti.

Ilmoitusten perusteella käynnistetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, arvioidaan niiden riittävyys ja hyödynnetään saatu tieto toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä.

Henkilöstön tiedottaminen ja osaamisen varmistaminen

Kalliorinteen henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta:

- osana uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytystä
- omavalvontasuunnitelman läpikäynnin yhteydessä
- tiimipalavereissa ja tarvittaessa täydennyskoulutuksissa.

Lähijohtaja vastaa siitä, että henkilöstö tuntee ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelytavat, osaa tunnistaa ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvat tilanteet ja tietää, miten ilmoitus käytännössä tehdään. Ilmoitusvelvollisuuden toteutumista seurataan osana Kalliorinteen riskienhallintaa ja omavalvonnan seurantaa.

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovitusta toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa kokonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Alla esimerkinomaisesti kunkin poikkeamattyyppin 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 asianmukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhatuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt

	Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuuluvan 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 mukaisesti. Vaaratilanne/läheltä piti- ilmoituksia käsitellään jatkuvan vuoropuhelun periaatteella kvartaaleittain työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Tietoturvallisuus ilmoituksia käsitellään kuukausittain tietosuojatyöryhmässä.

Kullekin poikkeamailmoituksen tyypille on nimetty organisaatiotason vastuhenkilö, joka kokoaa ilmoitukset poikkeamaraportoinnin sähköisestä järjestelmästä ja raportoi niistä sovitusti.

Organisaatiotason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuuhenkilö
Asiakasturvallisuus	Palvelujohtaja
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työsuojelupäällikkö
Lääkepoikkeama	lääkäri/organisaation lääkevas- taava
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

järjestettävissä yleisperheystilaisuudessa 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.

Kalliorinteessä työntekijät huolehtivat hygieniasta ohjeistuksen mukaisesti ja jokainen työntekijä on suorittanut hygieniapassin. Päivittäiseen hygieniasta huolehtimiseen kuuluu säännöllinen käsienpesu, pintojen pyyhintä ja yleissiisteydestä huolehtiminen. Lisäksi työntekijöitä ohjataan käsihuuhteen käyttöön, joka on sijoitettu käsihuuhteen käyttöä edellyttävien paikkojen läheisyyteen. Influenssakaudella tehostetaan käsihygieniää ja pintojen pyyhintää kuten ovenkahvat ja tietokoneiden näppäimistöt. Kalliorinteestä löytyy erilliset siivoustarvikkeet eritetahrojen siivoukseen, joka mahdollistaa kaksivaiheisen eritetahradesinfektion ohjeistuksen mukaisesti.

Kalliorinteessä on määritelty ruokatarvikkeiden ja siivousaineiden säilytys osana hygieniohjeistusta. Työntekijät huolehtivat, että tarvikkeet ja siivousaineet säilytetään asianmukaisesti omissa tiloissaan. Lämpökettujen katkeamista seurataan päivittäin ja tulos merkataan seurantalomakkeeseen. Lämpötilat mitataan kahdesta jääkaapista ja lääkekaapista.

Tartuntatauteihin ja epidemiatilanteisiin tarvittava ohjaus ja neuvonta erityisosaamisen tilanteen mukaan joko työterveyshuollon asiantuntijoilta tai viranomaisilta. Lähijohtaja vastaa työntekijöiden ohjeistuksesta ja ohjeistuksen mukaisesta toiminnasta. Työntekijät ohjaavat, neuvovat ja muistuttavat lapsia ja nuoria hygieniasta huolehtimisessa.

3.4. Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelupisteiden lääkäripalvelut hankitaan ostopalveluna. Lääkärien ammatillinen pätevyys, sopivuus ja kokemus tarkistetaan ja heidät perehdytetään organisaation toimintatapoihin. Palvelua tuottaessa lääkärit osallistuvat asiakas- ja tiimikohtaisiin palavereihin ja verkostoyhteistyöhön, jolloin heidän työskentelynsä on organisaation normaalin riskienhallinnan piirissä.

3.5. Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelukohtainen valmius ja jatkuvuudenhallintaa koskeva suunnitelma on tehty ja sen ylläpidosta vastaa organisaation laatutyöryhmä, johon kuuluu johtaja, palvelujohtajat, rehtori ja hallintojohtaja. Suunnitelma löytyy organisaation intranetistä, Laarista.

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 palvelupisteiden 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, laadimisesta 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. Seuranta tehdään neljännesvuosittain johtoryhmän toimesta.

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

Kalliorinteessä arvioimme ja päivitämme omavalvontaa tarvittaessa. Tarkastelemme säännöllisesti Kalliorinteen rakenteita ja toimintaa sekä pyrimme vahvistamaan lasten osallisuutta mm. yhteisöpalaverissa. Tiimeissä kehitämme koko ajan toimintaamme sekä korjaamme mahdollisesti havaittuja epäkohtia. Seuraamme organisaation strategisten tavoitteiden toteutumista yksilötasolla tavoitekeskusteluissa sekä yksikkötasolla työryhmissä. Tämän vuoden henkilöstökyselystä nostimme yhteiseksi tavoitteeksi kuormittavien ja stressaavien työtilanteiden hallinnan.

Hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot

Helsinki

Soittoaika: ma-to klo 9–11, puh. 09 3104 3355
Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Suojattu sähköposti tarvitsee tunnistautumisen verkkosivulla.

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Pirkanmaan hyvinvointialue

Puh. 0405045249

[Luottamuksellinen digitaalinen yhteydenotto sosiaaliasiavastaavaan](#)

Voit ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta.

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Susanna Honkala, puh. 040 807 4756

Sosiaaliasiavastaava Anne Mikkola, puh. 040 807 4755

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anette Karlsson

Soittoaika: ma ja to klo 9-13, puh. 040 514 2535

sähköposti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg

p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Soittoaika: ma-ti klo 12-15 ja ke-to klo 9-11

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia. Tapaamiset on sovittava aina etukäteen.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo

Asiakaspuhelin 03 629 3210

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei mahdollista soittaa: 040 6296190)

sähköposti: satu.loippo@omahame.fi

Satakunnan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
Puhelin: 044 707 9132
sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Keski-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.
Soittoaika: ma-to klo 9-11, puh. 044 265 1080
Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi (suojaamattomia sähköposteja), turva-
posti.hyvaks.fi (tietoturvallinen sposti)

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Tarja Laukkanen, toiminnan vastuuhenkilö
Essi Lipponen
Annina Rinne
Salla Ritala

Puhelin: 03 819 2504
Soittoaika: maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15.
Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi.

Kymenlaakson hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen
Soittoaika: ma-to klo 9-12, puh. 040 7287313
taija.kuokkanen@kymenhva.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi
Soittoaika: ma klo 12.30–14.00 sekä ti, ke ja to klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111
(vaihde).

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Puhelin: 044 7232309
Soittoaika: ma-to klo 9-11.30

Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Katarina Norrgård
Soittoaika: ma-pe klo 8-14 puh. 040 5079309
Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton)

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

[Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue](#)

Kainuun hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Tiina Komulainen
Soittoaika: ma-ti ja to klo 8-11, puh. 044 7970548

Etelä-Savon hyvinvointialue

Soittoaika: ma-pe klo 9-14, puh. 044 3512818

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Soittoaika: ma-pe klo 9-11.30, puh. 044 4610999
sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Elina Tikka
Soittoaika: ma-to klo 9-12, puh. 050 5558553

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Hanna Mäkijärvi puh. 013 3308265
Timo Nurmela puh. 013 3308268
Soittoaika: ma-pe klo 9-11.30

Lapin hyvinvointialue

Satu Peurasaari / 040 4823584
Johanna Pikkuaho / 040 5060083

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15
Puh: 09 51101200