

Omavalvontasuunnitelma

Erityinen huolenpito

Mäntylä-yksikkö

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 20.12.2024

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Mia Uusitupa

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 terveysalan 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 ennakkoivaa, 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 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: Erityinen huolenpito Mäntylä

Palvelupisteen yhteystiedot: Fiskarsinkatu 1 A-talo, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo

Vastuuhenkilön yhteystiedot: jukka.sirtamo@lauste.fi p. 0409402413

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Mia Uusitupa

Lähijohtajan yhteystiedot: mia.uusitupa@lauste.fi p. 0406376969

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut: Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshuolto, lapset ja nuoret, vaativa taso/erityinen huolenpito

Palvelupisteen asiakasmäärä: 6

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta: Tuotamme ympärivuorokautista laitoshuoltoa hyvinvointialueille.

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 voimavara-keskeinen toimintatapa sekä perheterapeuttinen toimintatapa. Asiakkaan saama palvelu ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitä viitekehysten osa-aluetta kulloinkin painotetaan.

Erityisen huolenpidon yksikön hoito, kasvatus ja kuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun sijaishuollossa oleville 12–17 –vuotiaille lapsille, jotka vakavasti vaarantavat omaa kasvuaan ja terveyttään. Lapselle voidaan sijaishuollon aikana, jos hänen erittäin tärkeä yksityinen etunsa sitä välttämättä vaatii, järjestää erityistä huolenpitoa vakavan päihdeongelman tai rikoskierteen katkaisemiseksi tai kun lapsen oma käyttäytyminen muutoin vakavasti vaarantaa hänen henkeään, terveyttään tai kehitystään. Erityisen huolenpidon tavoitteena on katkaista lapsen häntä itseään vakavasti vahingoittava käyttäytyminen. Lisäksi erityisen huolenpidon järjestämisen edellytyksenä on, ettei sijaishuoltoa ole mahdollista lapsen hoidon ja huolenpidon tarve huomioon ottaen järjestää muulla tavoin eivätkä terveydenhuollon palvelut sovellu käytettäväksi erityisen huolenpidon sijaan. Mäntylässä on kuusi asiakaspaikkaa. Osastolla työskentelee kolmesta ohjaajaa, 0,5 sosiaalityöntekijä sekä lähijohtaja.

Hoito-, kasvatus- ja kuntoutustyön keskeisiä elementtejä ovat kuntouttava arki, omaohjaajatyö ja perhetyö. Lapsen kanssa työskennellään hänen yksilöllisten, lapsen ja hänen lähiverkostonsa sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovittujen tavoitteiden suuntaisesti moniammatillisen työryhmämme osaamista hyödyntäen. Moniammatillinen rakenne on kaikille yhteinen, mutta kuntoutustyön sisällöt ja toimijat vaihtelevat yksilöllisen palvelutarpeen mukaan. Palveluissa työskentelee erikoislääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi, erityisopettaja, perheterapeutti sekä toimintaterapeutti.

Erityisen huolenpidon jakson tavoitteena on turvata lapsen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Jakson tavoitteena on myös karvoittaa lapsen jatkossa tarvitsemat tukipalvelut. Yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja turvallisuus ovat työskentelyssä tärkeitä elementtejä. Mäntylässä erityinen huolenpito mahdollistuu turvallisen fyysisen ja psyykkisen ympäristön, sekä selkeän ja strukturoidun päivärytmin avulla. Oleellista erityisen huolenpidon jakson toteutumisen kannalta Mäntylässä on luottavainen ja turvallinen ilmapiiri, joka rakentuu aikuisten ja lasten välisestä luottamuksellisesta suhteesta sekä jatkuvasti läsnä olevista aikuisista. Läsnäolo, hoiva ja huolenpito ovat turvallisuuden ja tuen tarpeen arvioinnin jakson keskeisiä elementtejä. Jokaisella lapsella on nimetty omaohjaajapari, jonka tärkein tehtävä on suhteen luominen lapseen ja suunnitelmallinen työskentely kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Mäntylässä pidetään viikoittain yhteisöpalaveri, johon osallistuvat nuoret yhdessä vuorossa olevien työntekijöiden kanssa. Palaverissa keskustellaan kaikista ajankohtaisista asioista, suunnitellaan yhteistä tekemistä ja esimerkiksi kerätään nuorten toiveita ruokalistalle.

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*. Rakenname 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.

Organisaation arvot näkyvät asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Kohtaamme ja kohtelemme lapsia ja heidän läheisiään ystävällisesti ja kunnioittavasti. Kannustamme lasta ja nostamme esiin pienetkin onnistumiset. Lapset saavat kokonaisvaltaista huolenpitoa ja pyrimme vahvistamaan turvallisuutta kaikin keinoin. Teemme yhteistyötä vanhempien kanssa ja tuemme heidän osallisuuttaan lapsen elämässä yhdessä sovitulla tavalla. Olemme avoimia uudelle ja kokeilemme erilaisia menetelmiä ja keinoja, jotta lapsen arki olisi sujuvampaa.

Työskentelemme Mäntylässä lapsilähtöisesti ja terapeutisella työotteella. Kuntouttava arki rakentuu turvallisista rakenteista ja lapsen yksilöllisestä huomioimisesta arjen erilaisissa tilanteissa. Huolehdimme lasten perustarpeista ja pyrimme ennakoimaan asioita. Omaohjaajat suunnittelevat yhdessä lapsen kanssa yksilöllisen viikko-ohjelman. Viikko-ohjelman kautta edistetään lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisia tavoitteita. Haastavat tilanteet suunnitellaan, jotta kaikilla on niissä mahdollisimman turvallinen olo. Tieto siirretään vuorovaihdossa ja tehtävät jaetaan vuorossa olevien kanssa. Yksikössä huolehditaan arjen struktuurista. Päivää rytmittää erilaiset työskentelyt, nuorten viikokopelaveri, kauppapäivät sekä siivouspäivät. Ohjaajan tukea on saatavilla koko ajan.

Vahvistetaan hyvää ja positiivista käytöstä sekä löydetään jokaisessa lapsessa vahvuuksia ja keskitytään niihin. Rangaistuksia ja rangaistuksen omaisia toimia vältetään. Vietetään paljon yksilöllistä aikaa lapsen ja aikuisten kesken ja vahvistetaan luottamussuhdetta. Rajoitetaan mahdollisimman vähäisellä emotionaalisella kuormalla ja pyritään tarjoamaan lapselle mahdollisuus valita seuraamuksen (välittömästi ongelmaan liittyvä) ja toivotun toiminnan välillä (mahdollisen seuraamuksen paljastaminen).

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 laatutyöhön.

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

STRATEGISET MITTARIT STRATEGIAKAUDELLA 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, viranomais määräykset, ohjeet sekä hyvinvointialueiden 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.

Erityisen huolenpidon laatulupaukset

- Suunnittelemme erityisen huolenpidon jakson tavoitteet ja työskentelyn nuoren, hänen läheistensä ja verkostonsa kanssa. Moniammatillisen työryhmän työskentely ja arviointi ovat osana jokaista asiakasprosessia.
- Kuntoutustyömme keskeisiä elementtejä ovat kuntouttava ja strukturoitu arki, sekä tavoitteellinen yksilöllinen työskentely. Jokaisella nuorella on kaksi omaohjaajaa, joiden vastuulla on työskentelyn suunnitteleminen yhteisesti sovittujen tavoitteiden edistämiseksi.
- Huolehdimme asiakkaan fyysisestä ja psyykkisestä turvallisuudesta. Tarjoamme jatkuvan aikuisen läsnäolon sekä turvallisen ympäristön.
- Kuuntelemme nuorten mielipiteitä jakson toteutuksessa ja rohkaissimme omien näkemysten esille tuomisessa.

- Erityisen huolenpidon jakson aikana nuorelle taataan mahdollisuus harjoitella koulunkäyntiä ja viedä opintojaan eteenpäin. Jokaiselle tehdään oma yksilöllinen koulunkäynnin suunnitelma jakson alussa. Tämä laaditaan yhdessä nuoren ja huoltajan kanssa.
- Kaikilla erityisen huolenpidon osaston työntekijöillä on sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto.

Mäntylän lähijohtajana vastaan, että palvelujen laatu vastaa niille asetettuja vaatimuksia. Laadimme vuosittain yhdessä työryhmän kanssa Mäntylän tavoitteet ja painopistealueet organisaation yhteisten strategisten tavoitteiden lisäksi. Nämä voivat liittyä esimerkiksi lasten hyvinvoinnin parantamiseen, henkilöstön työhyvinvointiin tai yksikön palveluiden kehittämiseen. Teemme suunnitelman, joka sisältää kehittämistoimenpiteet, aikataulun, vastuualueet ja arvioinnin. Lähijohtaja vastaa suunnitelman toteutumisesta yhteisen arvioinnin kautta. Lähijohtaja laatii Mäntylän koulutussuunnitelman, joka vahvistaa henkilöstön osaamista yhteisten tavoitteiden suuntaisesti.

Mäntylän henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä, johon kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Lähijohtajana vastaan tiimin toiminnasta, työnjaon selkeydestä, tarvittavista resursseista sekä tuen organisaation arvojen mukaista työkalutauuria, avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä. Lähijohtajana olen mukana Mäntylän arjessa arkisin, lähellä tiimiä ja asiakkaita. Vastaan osaltani siitä, että työryhmällä tarvittavat tiedot, taidot sekä resurssit tehtäviensä hoitamiseen. Tarjoan säännöllistä tukea ja varmistan että työntekijöillä on mahdollisuus keskustella työssä jaksamisesta sekä pidän tavoitekeskustelut sovitusti neljä kertaa vuodessa. Mahdollisissa kriisitilanteissa lähijohtajana huolehdin, että ne hoidetaan organisaation ohjeistuksen mukaisesti ammatillisesti ja asiakasta kunnioittaen.

Lähijohtajana vastaan siitä, että lasten oikeuksista huolehditaan ja lapset saavat olla osallisina omissa asioissaan ja heillä on mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihinsa. Vanhempien kanssa tehdään yhteistyötä heti alusta alkaen ja heidät toivotetaan tervetulleiksi vierailemaan Mäntylään. Lasten turvallisuuden tunnetta pyritään vahvistamaan ja heidän tavoitteitaan tuetaan yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman avulla. Teemme yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijän ja muiden verkostojen kanssa. Lapsen asioissa on mukana myös organisaation moniammatillinen työryhmä.

Lähijohtajana varmistan, että asiakaspalautekyselyt tulee tehtyä. Mäntylässä asiakaspalautekyselyt lähetetään lapsille sekä vanhemmille jakson loppuessa ja heidän kanssaan käydään keskustelua palautteen pohjalta. Sosiaalityöntekijöiden palautteet kerätään kaksi kertaa vuodessa tai sijoituksen päättyessä.

Mäntylän rakenteet tukevat työtä ja niiden kautta teemme yhteistä suunnittelua ja arviointityötä. Maanantaisin pidetään vuorossa olevien työntekijöiden kanssa viikkopalaveri, jossa käsittelemme akuutteja asioita. Maanantaisin on myös lasten oma viikkopalaveri, jossa suunnitellaan ja ideoidaan yhteistä toimintaa tulevalle viikolle sekä käydään lasten omia ehdottamia

asioita läpi. Mäntylän tiimi ja työnohjaus on kerran kuukaudessa. Lisäksi vuosittain pidetään suunnittelu- ja arviointipäivät.

Lähijohtajana seuran, että Mäntylässä noudatetaan lakeja ja asetuksia sekä organisaation omia ohjeistuksia. Lähijohtajana vastaan yksikön taloudesta ja resurssien käytöstä sekä varmistan että yksikköön hankitaan oikeat tarvikkeet kuten tilat, tarvikkeet ja palvelut, jotka tukevat yksikön toiminta- ja palvelutavoitteita. Varmistan että yksikön toiminta pysyy taloudellisesti kestäväenä. Olen tiimille läsnä ja johdan omalla esimerkilläni. Johdan valmentavalla työotteella ja annan tiimille vastuuta päätöksenteossa.

Sosiaali- terveyspalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut on rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät 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

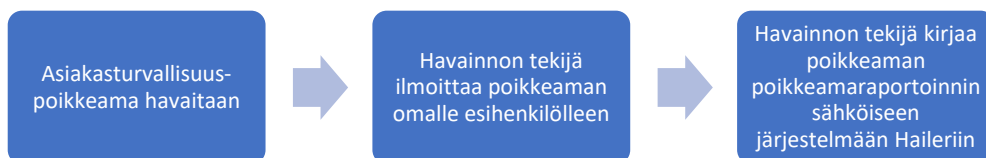
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön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

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.

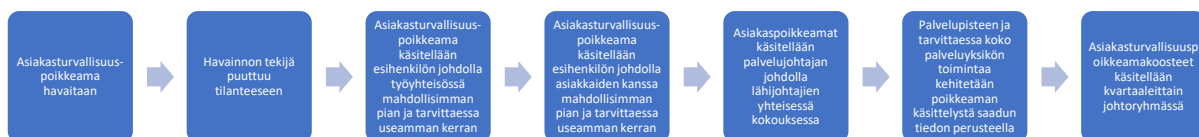
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla 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	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontatahjohtajan	Vastaa omavalvonnasta	Vastaa siitä, että oman	Toimii omavalvonnasta	Vastaa omavalvontatahjohtajan

sisällön ajantasaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	toteutumisen säännöllisestä kvartaaleittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	palvelupisteen ajantasainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa laatujohtajalle omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	ja omavalvontasuunnitelmalomakkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.
--	---	--	---	--

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Lähijohtajana omavalvonnan integroiminen osaksi arkea on keskeinen osa toiminnan laadun varmistamista. Lähijohtajana varmistan, että omavalvonta ei ole vain erillinen prosessi, vaan sen tulee olla osa päivittäistä työtä ja osa tiimin arkea.

Lähijohtajana varmistan, että Mäntylän työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja sen tavoitteet. Laadimme yhdessä tiimin kanssa Mäntylän omavalvontasuunnitelman, arvioimme ja päivitämme sitä säännöllisesti. Tarjoan työntekijöille selkeät ohjeet, mallit ja työkalut omavalvonnan toteuttamiseen ja varmistan että työntekijöillä on tarvittavat resurssit ja osaaminen noudattaa omavalvontasuunnitelmaa osana yksikön päivittäistä työtä ja arkea. Tiimillä on mahdollisuus kehittää yksikön toimintaa ja käytänteitä ja ideoida niitä yhdessä. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu siitä, että noudattaa omavalvonnan mukaisia ohjeistuksia. Lähijohtajana toimin itse esimerkkinä omavalvonnan toteutuksessa.

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

Jakson alkaessa järjestetään asiakassuunnitelmanneuvottelu, jossa sovitaan jakson aikana tehtävästä työskentelystä sekä yhteistyöstä eri toimijoiden kanssa. Neuvottelussa sovituista asioista laaditaan sijaishuollon toteutusta tarkentava hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon kuvataan arjen toimintatavat ja lapsen yksilölliset tarpeet hyvän kohtelun varmistamiseksi.

Lapselle järjestetään hänen tarvitsemansa terveystalvelut jakson aikana, ja pääsääntöisesti käytetään Turun julkisia terveydenhuollon ja Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin palveluita yksilölliset lapsen terapia- ja kuntoutuspalvelut huomioon ottaen. Kiireellisissä tilanteissa käytetään Turun yhteis-päivystyksen palveluita, ja poikkeustilanteissa tarvittavat palvelut hankitaan

yksityiseltä lääkäriasemalta Terveystalosta. 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. Lapsilla voi olla muiden sairaanhoitopiirien hoitokontakteja, joiden ylläpitämistä tuetaan, koska erityisen huolenpidon jaksot ovat väliaikaisia kuntoutusjaksoja. Moniammatillisella arvioinnilla varmistetaan, että lapsi saa itselleen kuuluvat palvelut. Lähijohtajana perehdytän uudet työntekijät monialaiseen yhteistyöhön ja käyn läpi työntekijöiden kanssa terveystalouden käytännön periaatteet ja huolehdin siitä, että ohjeita noudatetaan.

Erityisen huolenpidon jaksojen aikana neuvotteluja pidetään keskimäärin kuukauden välein, jolloin nuoren tilannetta sekä työskentelyn toteutumista arvioidaan yhteisesti. Lapsen kanssa valmistaudutaan yhdessä neuvotteluihin, jotta lapsi ymmärtää niiden tarkoituksen ja voi tuoda paremmin esiin omia toiveitaan. Väli- ja loppuarviossa lapsi antaa oman arvionsa työskentelyn etenemisestä, onnistumisista sekä kehittämiskohteista. Kun väliarviointi on valmis, lapsi saa sen luettavakseen ja hänen havaitsemat virheet korjataan tai eriävä mielipide kirjataan arvioon. Pyrimme siihen, että ennen neuvottelua lapsi saa aina luettavakseen arvioinnit ja yhteenvedot, hän on tietoinen niistä ja se on osa valmistautumista neuvotteluun. Asiakkaiden ja heidän perheidensä aktiivinen osallistuminen on olennainen osa palveluidemme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä.

Mäntylän hyvän kohtelun suunnitelma on päivitetty lapsia osallistaen kesällä 2024. Lapsen oikeusturvakeinot selvitetään lapselle ja oikeusturvakeinot ovat lasten näkyvissä yksikön yhteisissä tiloissa.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvoihin kuuluu, että arvostamme ja kuuntelemme asiakasta. Henkilökunta perehdytetään olemassa oleviin arvoihin ja yksikön lähijohtaja vastaa, että ne ovat henkilökunnan tiedossa. Mikäli työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian esihenkilön tietoon. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähijohtaja selvittää asiaa ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja tiedottaa palvelujohtajaa. Palvelujohtaja vastaa, että tilanne selvitetään ja arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Mikäli toiminnassa on korjattava, se korjataan muuttamalla toimintatapoja. Mikäli asiakas kokee, ettei tilannetta ole riittävän hyvin pystytty korjaamaan ja epäasiallinen kohtelu jatkuu tai hän ei ole saanut siihen riittävää selvitystä, asiakasta ohjataan tekemään asiasta kirjallinen muistutus. Muistutuksen käsittelystä Lausteella vastaa palvelujohtaja. Hän pyytää tilanteesta selvitystä lähijohtajalta ja työryhmän jäseniltä, keitä se koskee. Asiakasta neuvotaan saamaan tarvittaessa apua hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta muistutuksen tekemiseen.

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.

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

Mäntylässä varmistetaan lasten itsemääräämisoikeutta seuraavilla tavoilla:

Mäntylässä lapsia osallistetaan omaan arkeensa ja omien asioidensa hoitoon koko erityisen huolenpidon jakson aikana. Lapsi osallistuu kokonaisvaltaisesti tavoitteidensa suunnitteluun, arviointiin ja päätöksentekoon. Päivittäin tapahtuva yksilöllinen työskentely mahdollistaa lapsen osallisuuden ja työskentelyn omien tavoitteidensa suuntaisesti. Yksikön työntekijät varmistavat, että lapsi on tietoinen itseään koskevista tapahtumista ja niiden merkityksestä, voi vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja tietää ikätasoisesti oikeuksistaan sekä minkälaisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Omaohjaaja on tarvittaessa lapsen edun ja asioiden ajaja ja puolestapuhuja.

Lapselle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Lähijohtajana vastaan hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta. Koulutavoitteet laaditaan yhteistyössä opettajan kanssa ja perhetyön tavoitteiden laatimiseen osallistuu perheterapeutti.

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimia käytetään vain välttämättömissä tilanteissa. Lapselle kerrotaan valitusoikeudesta ja tarvittaessa häntä autetaan valitusprosessissa. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kokemusta seurataan asiakaspalautekyselyiden kautta sekä keskustellen lasten kanssa.

Lasta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsen ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskontoon 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. Puhelin on lapsella käytössä, ellei sitä ole erikseen rajoitettu

rajoituspäätöksellä. Lapsella on oikeus käyttövaroihin ja ne maksetaan hänelle kuukausittain joko tilille tai käteisenä.

Lapsen oikeudesta tavata vanhempiaan, sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä sekä pitää heihin yhteyttä puhelimitse tai sähköisen välineiden avulla tuetaan ja edistetään asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla. Lapsen vanhempien on mahdollista yöpyä perhekuntoutuskeskuksesta varattavissa tiloissa, jolloin lapsi voi viettää aikaa perheensä kanssa. Vanhempien ja muiden hänelle läheisten henkilöiden kanssa vahvistetaan yhteistoimintaa asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Lasten itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi tullaan laatimaan suunnitelma ja ohjeet alkuvuoden 2025 aikana.

2.4 Muistutusten käsittely

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on ensisijainen tapa selvittää ilmennyt 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 vastaanottamisesta. Muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta tiedotetaan johtoryhmää, 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 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.

2.5 Henkilöstö

Mäntylässä työskentelee 13 ohjaajaa ja lähijohtaja. Lähijohtajan koulutus on toimintaterapeutti AMK. Ohjaajilla on sote-alan AMK-tasoinen koulutus. Mäntylällä on nimetty perheterapeutti sekä sosiaalityöntekijä, jotka osallistuvat Mäntylän kuntoutustyön suunnitteluun. Lisäksi hyödynnämme moniammatillista tiimiä arviointityöskentelyyn. Mäntylän aamuvuoroissa on 2 työntekijää, iltavuorossa 3 työntekijää ja yöaikaan 2 työntekijää.

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 palveluyksikköön on rekrytoitu kolme vakituksessa 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, nimikesuojatut tehtävänimikkeet sekä kilpailutusten vaatimukset. Pätevyysvaatimuksia noudatetaan kaikkien toisteiseksi 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 sovitaan 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. Organisaatiotasoisessa koulutussuunnitelmassa varmistetaan organisaation ja jokoisen 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 vakituksessa työsuhteessa olevaa varahenkilöä, joiden työpanosta voidaan käyttää äkillisiin sijaistarpeisiin.

Tiimin kokoonpanoa, henkilökunnan riittävyyttä ja pätevyyttä arvioidaan jatkuvasti. Tarvittaessa tiimiä täydennetään avaamalla rekrytointi. Poikkeuksellisen vaativissa asiakastilanteissa yksiköllä on mahdollisuus myös saada lapselle henkilökohtainen ylimääräinen ohjaaja määräajaksi.

Viikoittaisessa lähijohtajien palaverissa käydään läpi sijaistarpeet ja muutokset työntekijöissä. Lisäksi lähijohtajat tapaavat arkiaamuisin lyhyesti Teamsillä, jolloin käydään läpi akuutit sijaistarpeet. Varahenkilön tai sijaisen käytöllä täydennetään tiimiä tarvittaessa, jos tarve on lyhytaikainen. Pidempiaikaisessa tarpeessa tiimiin haetaan rekrytoinnin kautta täydennystä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Keskeisenä yhteistyötahona perheen ja sijoittavan kunnan sosiaalityön lisäksi Mäntylässä ovat lasten sijaishuoltopaikat, joista he tulevat erityiseen huolenpitoon. Yhteistyö lapsen oman tai tulevan sijaishuoltopaikan kanssa on ensiarvoisen tärkeää lasten tavoitteiden toteutumiseksi. Tapaamisiin osallistuvat sovituksi tarpeen mukaan omaohjaaja, sosiaalityöntekijä tai lähijohtaja.

Aloitusneuvottelussa kartoitetaan lapsen asioissa toimivat yhteistyötahot ja sovitaan yhteistyökäytännöistä. Mäntylän sosiaalityöntekijä ja perheterapeutti osallistuvat omalta osaltaan lapsen asiakasprosessiin sekä opettaja jos lapsi käy Satulavuoren koulua.

Organisaation moniammatillisen työryhmän osaamista hyödynnetään viikoittain kuntoutus- ja arviointityöskentelyssä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat, mukaan lukien toimintaympäristö ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa:

Mäntylä-yksikön tilat valmistuivat syksyllä 2020. Tilat on suunniteltu vaativahoitoisten lasten tarpeisiin. Jokaisella lapsella on oma huone ja niiden koko on 12,3 neliötä. Jokaisessa huoneessa on oma wc- ja suihkutila. Yhteiset tilat rakennettu avoimiksi tiloiksi, joihin kuuluu keittiö, ruokailutila ja olohuone. Yhteensä 90,5 neliötä. Olohuoneesta pääsee lasitetulle terassille. Yksikössä on omat koulutilat, kodinhoitoon tarkoitettut tilat ja vapaa-ajanviettoon tarkoitettuja tiloja, kuten liikuntahuone ja rauhoittumishuone ”Stoppari”. Lisäksi rakennuksessa on lasten käytettävissä saunatilat sekä poreamme.

Yksikössä on eristystila, jossa on kiinnitetty huomiota materiaalien ja siirrettävien kalusteiden valintaan. Yksikössä on myös seulojen ottamiseen tehty erillinen vessa.

Lisäksi yhteisinä tiloina on myös neuvotteluhuone, 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.

Alueella on kameravalvonta. Tallentavia valvontakameroita käytetään ulkoalueiden ja kiinteän omaisuuden valvonnassa. Tietohallinto vastaa kameroiden toimivuudesta ja säännöllisistä tarkastuksista.

Asiakkaiden asuinyksiköissä on henkilökunnan käytössä turvapuhelinjärjestelmä. Turvapuhelimien avulla voidaan riski- ja uhkatilanteissa kutsua apua muista asuinyksiköistä, jolloin apu on välittömästi käytössä. Työsuojelupäällikkö vastaa turvapuhelinten toimivuuden säännöllisestä tarkastamisesta ja pääsääntöisesti työsuojeluvaltuutettu testaa ne. Asiakkaiden käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä.

Toimitiloille tehtyt tarkastukset sekä myönnettyt viranomaishyväksynnot ja luvat (kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja hyväksynnoissa toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot):

Perhekuntoutuskeskus Lausteen lupa on päivitetty 17.8.2022. Muiden viranomaistarkastusten luvat ja päivämäärät löytyvät palo- ja

pelastussuunnitelmasta, turvallisuussuunnitelmasta sekä poistumisturvallisuussuunnitelmasta.

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 tarkoitetut 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. terveyssiteet), hyvinvointimittarit (esim. sykemittarit), henkilönsuojaimet (esim. hengityssuojat) tai käsien desinfointiaineet.

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, injektioikynät 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 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 (tammikuu).

Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa: 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 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.

Mäntylässä jokainen kuntoutustyöhön osallistuva käyttää asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Käytämme gsm-verkkoon kuuluvia puhelimia sekä henkilöhälyttimiä. Näiden laitteiden ja järjestelmän käyttöopastus kuuluu organisaation perehdytys suunnitelmaan sekä vielä erikseen palvelupisteen perehdytykseen.

Vikatilanteisiin ja katveaikoihin varautuminen on ohjeistettu Mäntylän turvallisuus- ja varautumissuunnitelmassa mm. asiakkaitten perus- ja lääkinnälliset tiedot löytyvät sähköisen järjestelmän lisäksi myös paperiversioina. Ohjeiden mukaan toimimalla mahdollistetaan turvallinen ympäristö sekä asiakkaalle että henkilökunnalle.

Turvallisuussuunnitelmaan on kirjattu varautumisesta eritystilanteisiin tarkemmin. Varageneraattorit löytyvät huollon tiloista ja varautumispakkaus keittiöltä, päätalolta.

Yksikön lapsilla on mahdollisuus käyttää yksikön nuorten puhelinta, jos heillä ei ole omaa puhelintaan käytössä. Näin varmistetaan lapsen ja hänen läheistensä yhteydenpito, yhteydenpito myös viranomaisyhteistyössä. Lapsille on myös mahdollista järjestää videoyhteys. Jos lapsella ei ole omaa puhelinta, hankitaan se yhteistyössä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Lapselle hankimme myös liittymän. Jos lapsen liittymä on vanhempien hankkima, korvaamme vanhemmalle puhelinelaskusta 20 € kuukaudessa. Koulupäivisin on mahdollista käyttää tietokonetta tai tablettia koulutehtävien tekoon.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Mäntylän lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 17.9.2024 lääkevastaava Reino Tamsaaren sekä lääkäri Kaarina Arolan toimesta.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Lähijohtaja Mia Uusitupa sekä lääkevastaava Reino Tamsaari

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Reino Tamsaari

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoj

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

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 tekeviltä 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 tiiminsä työntekijöiden perehdyttämisestä uusiin tai päivitettyihin tietojärjestelmiin.

4.1 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 aikaan saada hyvinvointivaikuttavuutta, joka näkyy lasten ja perheiden elämässä hyvinvointina.

Olemme keränneet asiakaspalautetta strukturoidulla lomakkeella jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Vuonna 2017 uudistimme asiakaspalautejärjestelmäämme 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 järjestämistä vastuussa 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	Lähihohtaja	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	 Tietoturvapoikkeama
 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 poikkeamareportoinnin 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 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 tyyppille on nimetty organisaatiotason vastuuhenkilö, joka kokoaa ilmoitukset poikkeamaraportoinnin sähköisestä 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

Palvelupisteiden lääkäripalvelut hankitaan ostopalveluna. Lääkärien ammatillinen pätevyys, sopivuus ja kokemus tarkistetaan ja heidät perehdytetään organisaation toimintatapoihin. Palvelua tuottaessa lääkärin osallistuvat asiakas- ja tiimikohtaisiin palavereihin ja verkostoyhteistyöhön, jolloin heidän 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. Seuranta tehdään neljännesvuosittain johtoryhmän toimesta.

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