

Omavalvontasuunnitelma

Avopalvelut

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 9.10.2024

Suunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Saara Ylönen-Hentilä

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: Avopalvelut
Palvelupisteen yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi:
Saara Ylönen-Hentilä
Vastuuhenkilön yhteystiedot: puh. 040 3586886
saara.ylonen-hentila@lauste.fi

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Saara Ylönen-Hentilä
Lähijohtajan yhteystiedot: puh. 040 3586886
saara.ylonen-hentila@lauste.fi

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

- Sosiaalialan muut palvelut/ Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Sosiaalialan muut palvelut/ Perhetyö
- Sosiaalialan muut palvelut/ Avomuotoinen perhekuntoutus
- Sosiaalialan muut palvelut/ Lapsen ja vanhemman välisen tapaa-
misen valvonta
- Sosiaalialan muut palvelut/ Lastensuojelun jälkihuolto
- Sosiaalialan muut palvelut/ Sosiaalityöntekijän palvelut
- Asumispalvelut/ Nuorten tuettu asuminen

Palvelupisteen asiakasmäärä: 65

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta: Palvelua tuotetaan hyvinvointialueen kanssa laaditun hankintasopimuksen mukaisesti suoraan asiakkaalle.

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue (VARHA)

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 viitekehysten osa-aluetta kulloinkin painotetaan.

Avopalveluiden yksikössä tuotetaan kotiin vietäviä lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisia palveluja: ammatillinen tukihenkilötyö, perhetyö, kotiin vietävä perhekuntoutus, jälkihuollon ohjaus sekä nuorten tuettu asuminen. Lisäksi yksikössä toteutetaan tapaamispalveluja eli vanhemman ja lapsen välisiä tuettuja ja valvottuja tapaamisia. Ammatillisessa tukihenkilötyöskentelyssä, jälkihuollon ohjauksessa sekä nuorten tuetussa asumisessa työskentely painottuu asiakaslapsen- tai nuoren kanssa yksilötyöskentelyyn, jossa asiakkaalle nimetään oma vastuutyöntekijä yksiköstä. Perhetyössä, ja kotiin vietävässä perhekuntoutuksessa työskentely tapahtuu perheen jäsenten kanssa, huomioiden perheen tarpeet: yksilötyöskentelyä hyödyntäen tai eri kokoonpanoin koko perhettä osallistavilla tapaamisilla. Perhetyössä työskentely tapahtuu pääosin työparityöskentelynä. Tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa vanhempi tapaa lastaan työntekijän tukemana tai valvomana, ja tapaamisiin voi osallistua sovitusti vanhempien lisäksi myös muuta läheisverkostoa. Tuetuissa tapaamisissa tapaamiselle nimetään pääsääntöisesti yksi työntekijä. Valvotuissa tapaamisissa läsnä tapaamisella on kaksi työntekijää.

Asiakkaat ohjautuvat avopalveluiden asiakkuuteen hyvinvointialueen palvelupyynnön kautta, joka perustuu asiakkaan vastuusosiaalityöntekijän tekemään palvelutarpeen arvioon. Lausteen avopalveluiden yksikkö tarjoaa palvelupyynnön mukaista työskentelyä, huomioiden palvelupyynnössä esiin nousseet asiakkaan tarpeet, liittyen esimerkiksi työntekijän tai työryhmän osaamiseen, erityisosaamiseen tai koulutukseen.

Työskentely avopalveluissa perustuu asiakkaan tai perheen yksilöllisiin tavoitteisiin, painottuen ratkaisu- ja voimavarakeskeiseen työtapaan. Keskeistä on asiakkaan ja työntekijän välille muodostuva luottamuksellinen ja ammatillinen suhde, joka mahdollistaa työskentelyn yhdessä asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Palveluissa tavoitteena on löytää hyvinvointia lisääviä ratkaisuja, muutoksia sekä taitoja asiakkaan elämään.

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*. Rakenamme 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.

Avopalveluiden yksikössä Lausteen arvot *ystävällisyys, uteliaisuus uudelle ja luotettavuus* muodostavat pohjan sekä asiakastyölle että yksikön sisäiselle toiminnalle. Avopalveluissa kohdataan asiakas ja asiakkaan verkosto ystävällisesti sekä vahvistetaan tätä arvoa myös asiakkaiden omissa ympäristöissä. Työskentelyssä hyödynnetään jatkuvasti molemminpuolista oppimista ja erityisesti ammatillisessa tukihenkilötyössä korostuvat toiminnallisuus sekä uusien asioiden kokeileminen yhdessä. Keskeistä on työntekijän ja asiakkaan välinen luottamuksellinen suhde, joka mahdollistaa asiakkaan yksilöllisten tavoitteiden mukaisen työskentelyn.

Avopalveluiden toiminta on lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolakiin perustuvaa palvelua. Toimintaa ohjaavat myös hyvinvointialueiden kanssa laaditut puitesopimukset, jotka ohjaavat toimintaa palveluittain, palveluita tarkentavien palvelukuvausten kautta.

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 kokema hyöty saamastaan palvelusta on työmme keskiössä. Laatutyö koskee kaikkea toimintaamme ja sitä toteuttaa jokainen työntekijämme päivittäin, sillä laatu syntyy jokaisessa kohtaamisessa ja teossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatutyöhön.

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

STRATEGISET MITTARIT STRATEGIAKAUDELLE 2023-2027	
Palvelustrategia	
1.	Asiakas kokee, että ainakin yksi Lausteen työntekijä kuulee ja ymmärtää hänen tarpeitaan (vaikuttavuus)
2.	Asiakas kokee, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta (vaikuttavuus)
3.	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.

Yksikön lähijohtaja johtaa avopalveluiden toimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille asetetut laadulliset kriteerit koko sen ajan, kun palvelua tuotetaan. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakasprosessien laadun seurantaa asiakkuuksista laadittujen raportointien sekä asiakaskokemusmittarien tuottaman tiedon perusteella. Lisäksi lähijohtaja käy säännöllistä keskustelua asiakasprosesseista yksikön työntekijöiden kanssa. Edellä mainituista lähteistä kerätyn tiedon perusteella tehdään yhdessä työntekijän/työntekijöiden kanssa tarvittavat toimenpiteet tarjotun palvelun laadun varmistamiseksi. Lähijohtaja on myös itse mukana osassa asiakasprosesseissa.

Lähijohtaja laatii tarvittaessa ohjeistuksia niin yksilö- kuin yksikkötasolla palveluiden laatuun ja toteuttamiseen liittyen. Lähijohtaja on myös vastuussa siitä, että palvelun tuottamiseen on riittävät resurssit ja työntekijöillä on riittävä osaaminen, jotta palveluiden laadulliset edellytykset täyttyvät. Työntekijän osaamista tuetaan perehdytyksen, säännöllisen työnohjauksen ja lisäkoulutusmahdollisuuksien kautta.

Sosiaali- terveystalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut on rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehittämme 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 laatutavoitteidemme toteutumisesta, esim. kokeeko asiakas, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta tai suosittelisiko hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

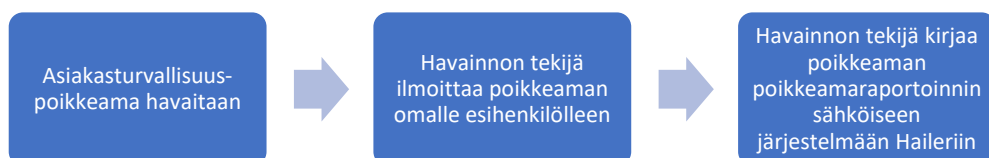
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön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

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

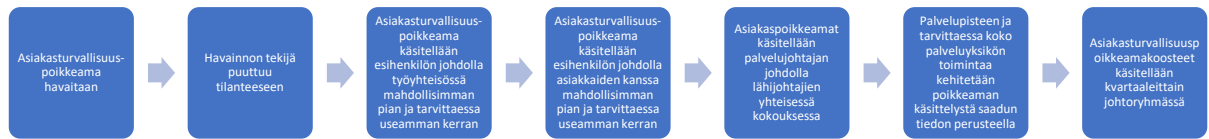
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

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

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Lähijohtaja vastaa siitä, että yksikön työntekijät ovat lukeneet omavalvontasuunnitelman ja toimivat arjessa omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Avopalveluiden yksikössä omavalvontasuunnitelma kuuluu osaksi perehdytystä ja päivityksien yhteydessä työntekijät lukevat päivitetyn omavalvontasuunnitelman. Lisäksi muutokset ja uudet asiat käsitellään yhteisesti tiimin tapaamisissa tai muuta sisäistä viestintäkanavaa hyödyntäen. Omavalvontasuunnitelma on yksikön työntekijöiden saatavilla paperisena avopalveluiden toimistossa sekä sähköisenä yksikön omalla Teams -alustalla ja Lausteen kotisivuilla avopalveluiden esittelyn alla.

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

Avopalveluiden yksikössä ohjataan asiakkaita tarpeiden mukaisesti palveluverkoston palveluihin. Avopalveluiden tukityöskentelyn ja verkostoyhteistyön kautta tuetaan asiakasta palveluiden ja hoidon saavuttamisessa sekä niihin sitoutumisessa.

Avopalveluiden asiakas on pääsääntöisesti aina mukana palvelujaan koskevassa suunnittelussa, päätöksenteossa ja toteuttamisessa. Poikkeuksena esimerkiksi tapaamispalvelut (valvotut ja tuetut tapaamiset), joissa

palvelun raamit on määritelty tarkemmin palvelua tilaavan hyvinvointialueen vastuutyöntekijän toimesta.

Avopalveluiden palveluissa asiakas osallistuu työskentelyn alkaessa tavoitteiden asettamiseen ja niiden etenemisen tarkasteluun työskentelyn aikana yhdessä työntekijän kanssa. Keskiössä on asiakkaan toimijuus ja asiakasta kuullaan myös työskentelyn sisältöjen suunnittelussa. Asiakas osallistuu seurantapalavereihin, joissa tarkastellaan palveluiden toteutumista ja asiakkaan kokemusta palvelusta yhdessä asiakkaan lähityöntekijän sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Lausteella on käytössä myös kolmen kuukauden välein teetettävä asiakaskokemusmittari, johon asiakkaan lisäksi vastaavat myös asiakkaan huoltajat.

Avopalveluissa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palvelua koskevien päivittäis- ja yhteenvetoraporttien kirjaamiseen. Asiakkaalla on mahdollisuus saada tietää itseään koskevien kirjausten sisällöstä sekä mahdollisuus vaikuttaa itseensä tai työskentelyyn liittyvään dokumentointiin. Asiakkaalla on myös mahdollisuus pyytää palvelun aikana itseään tai lastaan koskevat asiakirjat nähtäväksi vastaavalta sosiaalityöntekijältä. Työskentelyn alkaessa avopalveluiden asiakkaan lähiverkoston tiedonsaantioikeudet tarkistetaan vastaavalta sosiaalityöntekijältä.

Avopalveluiden yksikössä asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan huomioiden asiakkaan etu, mielipide, toiveet, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta sekä identiteetti. Kaikkea asiakastyötä ohjaa Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvo: ystävällisyys. Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun niin, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Yksikössä asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan sekä omavalvonnan, että yhteisen keskustelun, lisäkoulutusten ja työnohjauksen kautta.

Jos yksikössä havaitaan epäasiallista kohtelua, tulee asiasta välittömästi ilmoittaa yksikön lähijohtajalle ja/tai laatia Hailer-järjestelmän kautta sosiaalihuollon epäkohtailmoitus. Lähijohtaja tekee saamansa tiedon perusteella tarvittavat toimenpiteet asian selvittämiseksi ja sen varmistamiseksi, ettei epäasiallinen kohtelu toistu tai jatku. Lähijohtaja on tapahtuneesta yhteydessä asiakkaaseen sekä tarvittaessa palvelun tilaajaan (vastuusosiaalityöntekijä). Lähijohtaja tiedottaa tapahtuneesta palvelujohtajaa, joka arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Palvelujohtaja ja lähijohtaja puuttuvat tilanteeseen tarvittaessa työlainsäädännön mukaisin keinoin, jos epäasiallisen kohtelun vakavuus ja sen aiheuttama vahinko tätä edellyttävät.

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.

Palvelupisteiden 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 asiakslain tai varhaiskasvatuslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Palvelupisteen sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

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

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Avopalveluiden yksikön palveluissa varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ottamalla asiakkaan toivomukset ja mielipiteet huomioon työskentelyn kaikissa vaiheissa. Asiakkaan mielipide otetaan huomioon ikä- ja kehitystason mukaisesti ja arviointia asiassa tehdään yhdessä vastuusosiaalityöntekijän ja huoltajien kanssa. Asiakkaalla on oikeus myös osallistua itseään koskevien kirjausten laatimiseen sekä saada nämä jälkikäteen nähtäväkseen vastuusosiaalityöntekijän kautta.

Avopalvelut ovat lähtökohtaisesti vapaaehtoista palvelua eikä niissä toteuteta asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen vaikuttavia rajoitustoimenpiteitä, tapaamispalveluja lukuun ottamatta. Tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa valvonta perustuu asiakkaan vastuusosiaalityöntekijän asettamaan yhteydenpidonrajoitukseen ja tapaamiset toteutetaan yhteydenpidonrajoituksen sekä asiakkaalle sosiaalitoimessa laaditun asiakassuunnitelman mukaisesti. Myös tuetuissa ja valvotuissa tapaamisissa asiakkaalla on oikeus saada tapaamisista laaditut kirjaukset jälkikäteen nähtäväkseen vastuusosiaalityöntekijän kautta.

Avopalveluiden kotiin vietävissä palveluissa asiakkaalle laaditaan asiakas-kohtainen palvelusuunnitelma työskentelyn alussa. Suunnitelma laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa ja se perustuu aloitusneuvottelussa vastuusosiaalityöntekijän kanssa määriteltyihin tavoitteisiin. Palvelusuunnitelmassa pohditaan tavoitteita yksityiskohtaisemmin sekä konkreettisia keinoja niiden saavuttamiseksi, jolloin asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa työskentelyn sisällön suunnitteluun. Palvelusuunnitelma toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle kuukauden sisällä työskentelyn aloituksesta. Palvelusuunnitelma päivitetään tarvittaessa esimerkiksi tavoitteiden muuttuessa. Palvelusuunnitelman mukaiset tavoitteet kirjataan kuukausittain yhteenvetoraporttiin, jonka kautta tavoitteiden toteutumista voidaan seurata systemaattisesti. Työntekijät vastaavat itselle nimettyjen asiakkaiden palvelusuunnitelmien ajantasaisuudesta. Lähijohtaja seuraa palveluprosesseja yhteenvetoraporttien sekä työntekijöiden kanssa käytyjen keskustelujen kautta ja varmistaa, että työntekijät toimivat asiakkaalle laaditun suunnitelman mukaisesti.

2.4 Muistutusten käsittely

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on ensisijainen tapa selvittää ilmennyttä ongelmaa keskustella palvelua antaneessa palvelupisteessä. Jos keskustelu ei auta, voi asiakas tehdä kirjallisen muistutuksen,

joka Perhekuntoutuskeskus Lausteella toimitetaan kyseisen palvelun palvelujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja antavat muistutuksen teki-
jälle kirjallisen vastauksen kuukauden sisällä muistutuksen vastaanottami-
sesta. Muistutuksesta ja siihen annetusta vastauksesta tiedotetaan johto-
ryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastauk-
seen, voi hän tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle (ter-
veydenhuollon asiat) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimit-
etaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminnanjohtajalle tai laatujohtajalle.
He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyy-
dettyssä määräajassa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkai-
susta tiedotetaan johtoryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

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

2.5 Henkilöstö

Avopalveluissa ja perhehoitoyksikössä työskentelee lähijohtaja, palveluvas-
taava, sosiaalityöntekijä ja 7 ohjaajaa. Lisäksi yksiköissä työskentelee 3 oh-
jaajaa vaihtelevan työajan sopimuksella. Osa yksikön asiakasprosesseista
toteutuu organisaation sisäisen keikkatyön (ylityön) kautta työaikalainsää-
dännön puitteissa. Yksikössä työntekijät toimivat seuraavilla tutkintonimik-
keillä: sosionomi, yhteisöpedagogi, lähihoitaja ja sosiaalityöntekijä.

Kuinka paljon vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankit-
tua työvoimaa käytetään: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry ei käytä vuok-
rattua tai alihankittua työvoimaa.

Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden am-
mattioikeudet: Työsopimuksen tekemisen yhteydessä tarkastamme sosi-
aali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet JulkiTerhikki
tai Julki Suosikki -järjestelmästä. Rekisteröintinumero kirjataan henkilöstö-
hallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjes-
telmä hälyttää esihenkilölle, mikäli tieto puuttuu järjestelmästä.

Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä
on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammatti-
taito sekä kielitaito: Organisaatiossa on kirjattuna tehtäväkohtaiset päte-
vyysvaatimukset, 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 yk-
sitysisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuolto-
laki, nimikesuojatut tehtävänimikkeet sekä kilpailutusten vaatimukset. Päte-
vyysvaatimuksia noudatetaan kaikkien toisteiseksi voimassa olevien työ-
suhteiden kohdalla. Sijaisuuksien osalta voidaan palkata opiskelija, jonka
opinnoista 2/3 on suoritettuna.

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

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

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

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

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

Avopalveluiden yksikössä ei käytetä akuuteissa sairastapauksissa sijaisjärjestelmää ja palvelu jää toteutumatta siltä viikolta, jos nimetty työntekijä on poissa. Pidemmässä poissaoloissa sijaistaminen on mahdollista olemassa olevan henkilöstön tai mahdollisen rekrytoinnin kautta (esim. opintovapaat, toimivapaat ja perhevapaat). Tarvittaessa sijaisuuksissa on mahdollista käyttää myös organisaation sisäisiä keikkatyöntekijöitä. Sijaisjärjestelyissä huomioidaan asiakkaan sekä vastuusosiaalityöntekijän näkemys sijaistuksen tarpeesta, koska työskentely perustuu vahvasti työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen. Tapaa- mispalveluissa prosesseihin on nimetty varahenkilöt. Yksikön

henkilöstön resurssoinnista vastaa lähijohtaja, joka toimii tarvittaessa myös itse sijaistavana työntekijänä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveyshuollon palvelunjärjestäjien- ja tuottajien kanssa toteutetaan avopalveluissa sovitusti asiakkaan kanssa tai asiakkaan luvalla. Asiakkaan ikätaso huomioiden varmistetaan myös huoltajilta lupa yhteistyöhön ja tiedonkulkuun. Verkostoyhteistyötä toteutetaan suunnitelmallisesti ja sen toteuttamisesta sekä työjaosta sovitaan yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa, mikä käytännössä voi tarkoittaa esimerkiksi koulu- ja terveydenhuollonpalavereihin osallistumista.

Kaikessa tiedonvaihdossa noudatetaan tietosuojan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä EU:n yleisen tietosuojasetuksen ((EU) 2016/679) vaatimuksia.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kotiin vietävissä avopalveluissa työskentely tapahtuu pääasiallisesti asiakkaan kotiympäristössä tai kodin ulkopuolella yleisissä toimintapaikoissa, esimerkiksi yleisissä liikuntatoimipisteissä, joissa toimitaan kuitenkin toimipisteen turvallisuusohjeistusten mukaisesti. Asiakkaan kotona tapahtuvaan työskentelyyn löytyy erilliset ohjeistukset Avopalveluiden turvallisuussuunnitelmasta, joka löytyy Laari -intranetistä.

Avopalveluiden yksiköllä on Lausteen toimipisteellä (Mustionkatu 23) käytössään asiakastyö- ja tiimitila, jossa toteutetaan asiakastyön tapaamisia sekä yksikön työntekijöiden välisiä tiimitapaamisia. Tilasta löytyy monipuolisesti välineitä asiakastyöhön. Avopalveluiden tilat soveltuvat käyttötarkoitukseensa ja tiloissa pystytään toteuttamaan monipuolisesti avopalveluiden tapaamisia ja toimintoja. Avopalveluiden yksiköllä on lisäksi käytössään varastotila, jossa on liikunta- ja harrastevälineitä, joita voi ottaa mukaan Lausteen tilojen ulkopuolella toteutettaviin tapaamisiin. Asiakastyössä hyödynnetään myös organisaation muita tiloja, kuten liikuntasalia, musiikkitaloa ja kotitalousluokkaa, jotka ovat koko organisaation varattavissa sähköisen kalenterin kautta. Kirjalliseen työhön avopalveluiden työntekijöillä on käytössään toimistotila, jossa on kolme erillistä työpistettä.

Tapaamispalveluissa eli valvotuissa ja tuetuissa tapaamisissa Lausteella on käytössä Varsinais-Suomen hyvinvointialueen hyväksymä tapaamistila, joka täyttää hyvinvointialueen vaatimukset käyttötarkoitukseensa muun muassa turvallisuuskulmasta. Valvotut tapaamiset toteutetaan tapaamistilassa. Tuetuissa tapaamisissa voidaan hyödyntää myös muita Lausteen tiloja, esimerkiksi perhekuntoutuksen leikkipuistoa tai liikuntasalia, jos tapaamista ei toteuteta asiakkaan kotona.

Toimitiloille tehty tarkastukset sekä myönnetty viranomaishyväksynät ja luvat (kuvauksessa on otettava huomioon tarkastuksissa ja hyväksynöissä toimitilojen omavalvonnan kannalta todetut keskeiset havainnot):

Palotarkastus: Mustionkatu 23, Päärakennus 24.10.2024 (edellinen 27.6.2022)

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Avopalveluiden yksikön toteuttamissa palveluissa ei toteuteta lääkintää. Yksiköllä ei ole myöskään rekisteröity omaan käyttöön lääkinnällisiä laitteita. Ensiaputilanteissa, avopalveluiden yksikön työntekijällä on käytettävissään Mustionkatu 23:ssa toimivien yksiköiden ensiapuvälineistöä. Avopalveluiden työntekijöillä on autoissaan ensiapulaukut, työtapa- turma- tai liikennetapaturmien varalta. EA-laukkujen päiväyksestä sekä sisällöstä vastaa lähijohtaja. Työntekijä vastaa siitä, että informoi lähijohtajaa, jos on joutunut käyttämään EA-laukun sisältöä.

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 (tammi-kuu).

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 poikkeus-tilanteita 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.

Avopalveluiden yksikön työntekijät tekevät pääasiallisesti liikkuvaa työtä ja etätyötä, minkä vuoksi teknologian tulee mahdollistaa työskentely eri ympäristöissä. Työntekijöillä on käytössään älypuhelin ja kannettava tietokone, jotka mahdollistavat työskentelyn eri ympäristöissä. Etätyössä tai asiakkaan luona työskennellessä työntekijän tulee kiinnittää erityistä huomiota tietoturvaan, josta löytyy erilliset ohjeistukset tietoturvaoppaasta, joka löytyy Laari-intranetistä.

Avopalveluiden tärkein teknologian työväline on puhelin, joka mahdollistaa yhteydenpidon asiakkaaseen. Jos työväline vioittuu, Lausteen tietohallinto toimittaa työntekijälle korvaavan laitteen ensi tilassa, jotta palvelun katkeamattomuus voidaan varmistaa. Liikkuvan työn luonteen mukaisesti työntekijöiden käyttämä teknologia ei ole riippuvainen

yksittäisestä verkosta. Mahdollisissa pitkissä huoltoviiveissä, esimerkiksi järjestelmäpäivityksissä, asiakastyön kirjaukset ja muut työhön liittyvät kirjalliset työt saattavat viivästyä. Viivästyminen ei vaikuta kriittisesti toteutettavan palvelun laatuun.

Avopalveluiden toiminnassa teknologiaa hyödynnetään asiakastyössä muun muassa osallistavassa kirjaamisessa sekä asiakaskokemusmittarin käytössä. Teknologiaa voidaan hyödyntää asiakastyössä myös asiakastyöhön, hyödyntämällä työntekijän välineistöä asiakkaan asioiden hoidossa (esim. kela-asiointi ja työnhaku). Asiakkaan käyttäessä työntekijän välineistöä, työntekijä seuraa tarkasti asiakkaan toimintaa, ja asiakas saa toimia vain sivustolla, jonka työntekijä hyväksyy. Asiakkailta voi olla käytössä myös yksilöllisiä teknologian apuvälineitä esimerkiksi vuorovaikutuksen tukemiseen ja satunnaisesti asiakastyössä on käytössä myös tulkki-sovellus vuorovaikutuksen tukemiseen.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Avopalveluiden yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Avopalveluiden yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Avopalveluiden yksikössä ei toteuteta lääkehoitoa.

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojat

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 tietosuojaa ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä EU:n yleisen tietosuojasetuksen ((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 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 aikaansaada 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 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	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 kokenaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen poikkeamaportoinnin 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 heitetty 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 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.

