

Omavalvontasuunnitelma

Harjula

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 15.11.2024

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

Sisällysluettelo

- 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**
 - 1.1 Palveluntuottajan perustiedot
 - 1.2 Palvelupisteen perustiedot
 - 1.3 Palvelut
 - 1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
- 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus**
 - 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 2.2 Vastuu palveluiden laadusta
 - 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 2.4 Muistutusten käsittely
 - 2.5 Henkilöstö
 - 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
 - 2.8 Toimitilat ja välineet
 - 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 2.10 Lääkehoitosuunnitelma
 - 2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
 - 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen
- 3. Omavalvonnan riskienhallinta**
 - 3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
 - 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
 - 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen
 - 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta
 - 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta
- 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**
 - 4.1 Toimeenpano
 - 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Johdanto

Sosiaali- ja 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 terveysterveysten 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 Puistola ja Vaala muodostavat palveluyksikön, jonka kummallekin palvelupisteelle (Puistolalle ja Vaalalle) laaditaan oma omavalvontasuunnitelma.

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

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

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

1. Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry

Y-tunnus: 0774963-9

Yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

1.2 Palvelupisteen perustiedot

Palvelupisteen nimi: Harjula

Palvelupisteen yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo

Vastuuhenkilön yhteystiedot: jukka.sirtamo@lauste.fi, p. 040 9402413

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Elina Lax

Lähijohtajan yhteystiedot: elina.lax@lauste.fi, p. 040 8346662

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido

Palvelupisteen asiakasmäärä: 7

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta:

Tuotamme ympärivuorokautista palvelua 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 viitekehyksen osa-aluetta kulloinkin painotetaan.

Vastaanotto- ja arviointiyksikkö Harjula tarjoaa ympärivuorokautisesti päivystysluonteisen vastaanottopalvelun kiireellisesti sijoitetuille 7-17 –vuotiaille lapsille. Harjulassa on seitsemän asiakaspaikkaa. Yksikössä työskentelee yhdeksän ohjaajaa ja lähijohtaja. Harjulassa kuntoutustyötä ohjaavat terapeutin viitekehys, jossa integroituvat kognitiivinen ja dialektinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, systeemisyyden ja perheterapeutin orientaatio. Nuoren taitopuutoksia pyritään tunnistamaan ja ymmärtämään niiden syntyminen sekä vastaamaan näihin taitopuutoksiin ratkaisu- ja voimavarakeskeisellä otteella.

Harjulassa asiakkaiden kuntoutus suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan moniammatillisesti. Lapsen ja perheen tilannetta selvitetään kokonaisvaltaisesti yhteistyössä lapsen, hänen läheisverkostonsa ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa sekä nuoren kanssa työskennellään hänen yksilöllisten tavoitteidensa suuntaisesti moniammatillisen työryhmän osaamista hyödyntäen.

Harjulan moniammatillisessa rakenteessa työskentelee erikoislääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi, perheterapeutti, toimintaterapeutti, opettaja ja päihdetyöntekijä konsultatiivisessa roolissa tarvittaessa. Moniammatillisen työryhmän työskentely toteutuu viikoittain yhteisen tapaamisen muodossa, jossa erityistyöntekijöiden lisäksi on läsnä yksikön lähijohtaja sekä vuorossa oleva ohjaaja. Lapsen osallistuminen koetaan tärkeänä ja lasta yritetään motivoida osallistumaan ja vaikuttamaan omaan prosessiinsa. Arviointijakson loppuun laaditaan kirjallinen yhteenveto johtopäätöksineen ja jatkosuosituksineen.

Hoito-, kasvatusta- ja kuntoutustyön keskeisiä elementtejä ovat kuntouttava arki, omaohjaajatyö ja perhetyö. Lapsen yksilölliset tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet huomioidaan arjen toiminnassa, omaohjaajatyössä ja perheen kanssa työskenneltäessä. Kuntouttava arki rakentuu turvallista ja johdonmukaisista rakenteista ja säännöistä sekä lapsen yksilöllisestä huomioimisesta arjen erilaisissa tilanteissa. Jokaisella lapsella on nimetty kaksi omaohjaajaa, joiden tärkein tehtävä on suhteen luominen lapseen, hänen perheeseensä ja läheisverkostoon sekä suunnitelmallinen työskentely kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Lasten ja perheiden kuntouttaminen edellyttää perhetyön osaamista ja koko perheen kanssa työskentelyä. Harjulassa omaohjaajatyön rakenteeseen kuuluu omaohjaajien ja perheterapeutin parityöskentely. Harjulassa perhetyön tavoitteena on usein kriisitilanteen selvittäminen ja rauhoittaminen sekä perheen rakenteen ja vuorovaikutussuhteiden kartoittaminen. Työryhmällä on ymmärrys perheen ja läheisten osallisuudesta nuoren elämässä ja nuori koetaan osana perhettä.

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.

Harjulan työryhmässä olemme yhdessä miettineet, mitä Lausteen arvot tarkoittavat meille yksilöinä, työryhmän jäseninä ja suhteessa lapsiin ja heidän perheisiinsä.

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

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

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

Toimintaperiaattemme ovat:

Arvostamme ja kuuntelemme asiakasta

Tuemme asiakkaiden osallisuutta kaikkien heidän elämäänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Luomme mahdollisuuksia vaikuttaa ja toimia oman elämän aktiivisena asiantuntijana.

Toimimme suunnitelmallisesti

Asetamme tavoitteita ja arvioimme työmme tuloksia. Kaikesta toiminnastamme jää jälki. Asiakkailta saatu palaute luo perustan toiminnan jatkuvalla kehittämiselle.

Tuemme perheitä kasvatustehtävässä

Haluamme työskennellä koko perheen kanssa. Yhteistyö perheen ja muiden lapsen läheisten kanssa on merkittävä osa vaikuttavaa kuntoutustyötä.

Moniammatillinen työskentely luo edellytyksiä onnistumiselle
Työskentelymme perustuu eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntämi-
seen asiakasprosessissa.

Läsnäolo on kuntoutumisen edellytys
Kasvu ja kehitys voi tapahtua vain vuorovaikutuksessa. Olemme kiinnos-
tuneita asiakkaidemme tarpeista ja ajattelusta. Läsnäolo, yhdessä vie-
tetty aika sekä myönteinen ja välittävä ilmapiiri ovat edellytyksiä työ-
lemme.

Luomme turvallisen ympäristön
Osaava henkilökunta ja riittävät resurssit mahdollistavat turvallisen toi-
mintaympäristön sekä asiakkaille että henkilöstölle. Kehitämme jatku-
vasti vaaratilanteiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja. Turvallinen ym-
päristö on jokaisen asia.

Harjulan työryhmälle on tärkeää tuottaa niitä palveluja, jotka vastaavat
odotettua. Työ on läpinäkyvää ja päätökset ovat perusteltuja ja johdon-
mukaisia. Teemme työryhmänä ratkaisut aina nuoren etua ajatellen ja la-
kiin perustuen sekä seistään omien päätösten ja tehdyn työn takana.

Erityisen tärkeäksi koetaan, että Lausteen arvot kohtaavat oman arvo-
maailman, jolloin työhön pystyy sitoutumaan. Asiakas perheineen ja lä-
heisineen kohdataan yksilöllisesti ja välittävästi ja heidät osallistetaan
omaan asiakasprosessiin. Pidetään huolta, että nuoren etu toteutuu
haastavissakin tilanteissa.

Työryhmälle iso voimavara on yhteinen, refleктоiva keskustelu sekä jat-
kuva palautteen anto ja vastaanottaminen. Yhteistyö luo turvaa sekä lap-
sille että työntekijöille. Pidämme yhdessä luoduista säännöistä kiinni ja
arkemme on aikuisjohtoista ja tarkoituksenmukaista.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tehtävänä on lasten ja perheiden auttami-
nen kohti parempaa tulevaisuutta. Strategiakaudelle 2023-2027 olemme
asettaneet useita laatutavoitteita. Pyrimme toiminnallamme ensisijaisesti
tuottamaan hyvinvointivaikutuksia asiakkaillemme. Tavoittelemme asiakkai-
den 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 te-
ossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatu-
työhön.

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

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

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

Olemme 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.

Harjulan laatulupaus valmistuu vuoden 2024 loppuun mennessä.

Harjulan lähijohtaja vastaa palvelujen laadullisten edellytyksien täyttymisestä. Työryhmän suunnittelupäivässä mietitään kuntoutustyölle tavoitteet sekä keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Lähijohtaja vastaa prosessin eteenpäin viemisestä yhdessä työryhmän kanssa.

Harjulassa lähijohtaja osallistuu lapsen kuntoutusprosessin suunnitteluun ja toteutukseen yhdessä ohjaajien ja moniammatillisen työryhmän kanssa. Tavoitteiden etenemistä arvioidaan arjessa päivittäisraportoinnin muodossa, viikoittain viikkopalavereissa sekä moniammatillisen työryhmän tapaamisissa. Nuorelle sekä hänen huoltajallensa/huoltajille lähetetään sijoituksen päätyttyä asiakaskokemuskysely.

Harjulan työryhmällä on kuukausittain työnohjaus ja tiimipäivä, joilla tuetaan palvelupisteen tavoitteiden toteutumista sekä henkilöstön työhyvinvointia. Henkilöstöllä on neljä kertaa vuodessa tavoitekeskustelut, joissa käydään yhdessä työntekijän kanssa läpi hänen omat tavoitteensa ja niiden edistyminen. Henkilöstölle teetetään myös henkilöstökysely, jonka tulokset käydään läpi ja nostetaan tärkeimmät kehittämiskohteet.

Lähijohtaja laatii työryhmälle koulutussuunnitelman tukemaan ammatillista kehitystä. Lähijohtaja kehittää palvelua osallistumalla laajennetun johtoryhmän rakenteisiin sekä mahdollistaa työntekijöiden osallistumisen organisaation kehittämISRakenteisiin.

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 laatu- tavoitteidemme toteutumisesta, esim. kokeeko asiakas, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta tai suosittelisiko hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

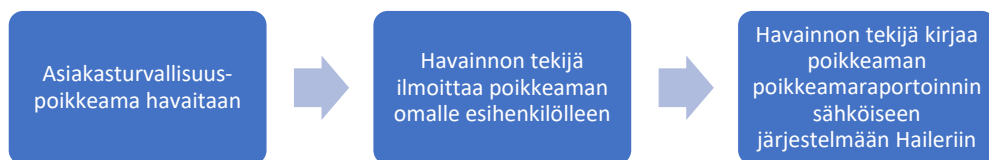
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön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

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

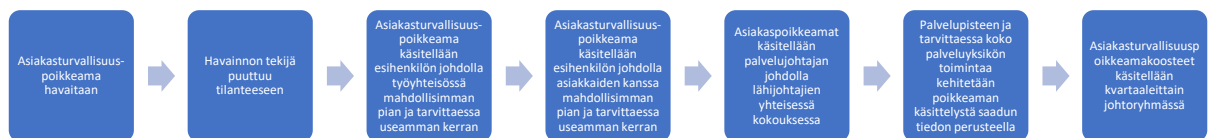
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiakasturvallisuuteen liittyvään laatupoikkeamaan sellaisen havaitessaan. Ne on saatettava viivytyksettä oman esihenkilön tietoon ja kirjattava poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään organisaatiossa alla olevan prosessikuvauksen mukaisesti. Poikkeamien käsittelyn pohjalta tehdään tarvittavat muutokset ja parannukset menettelytapoihin. (Ilmoitusjärjestelmä valmistuu vuoden 2024 aikana.)

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan toteutuksen säännöllisestä kvartaaleittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasaainen 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 havait-
tujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Harjulassa työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman tekoon yh-
dessä lähijohtajan kanssa. Jokainen työntekijä lukee omavalvontasuunnitel-
man ja se on myös osa perehdytysohjelmaa. Näin ollen työntekijät ovat tie-
toisia omavalvontasuunnitelmasta sekä vastuussa omavalvonnan toteutta-
misesta.

Lähijohtaja viestii selkeästi omavalvonnan tärkeydestä työryhmälle ja var-
mistaa, että kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja sen
tavoitteet. Lähijohtaja varmistaa tarvittavat resurssit ja osaamisen omaval-
vonnan toteuttamiseen sekä varmistaa tarvittavat resurssit ja osaamisen
omavalvonnan toteuttamiseen osana päivittäistä työtä. Tiimeissä ja työnoh-
jauksissa käydään keskustelua käytännöistä ja omavalvontaan liittyvistä asi-
oista sekä mahdollisista muutoksista, jolloin ne pysyvät osana normaalia ar-
kea.

Organisaation omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman Lausteen
pohjat päivitetään laatujohtajan toimesta aina tilanteen vaatiessa esim. toi-
mintaympäristön muutosten, saadun palautteen tai muuttuneiden menettely-
tapojen vaatimalla tavalla.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

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

Harjulassa on tiistaisin nuorten palaveri, jossa käydään läpi yksikön ajankoh-
taisia asioita ja suunnitellaan yhdessä lasten kanssa seuraavan viikon ruo-
kalistaa. Lapsille tarjotaan myös mahdollisuutta osallistua ruoanvalmistuk-
seen. Nuorten palaverin jälkeen pidetään ryhmätoiminta. Aiheet nousevat vii-
tekehysten mukaisesti ja aiheet vaihtelevat sijoitettujen lasten ja arjesta
nousseiden haasteiden mukaisesti. Torstaisin on toimintapäivä. Toimintapäi-
vän ohjelmaan lapset voivat itse vaikuttaa. Yksikön säännöt laaditaan yh-
dessä yksikön lasten kanssa ja niitä päivitetään säännöllisesti.

Lapsi saa oman viikko-ohjelmansa ja se käydään lapsen kanssa läpi. Viikko-
ohjelmaan merkitään Harjulan rakenteet sekä lapsen omat menot, palaverit,
yksilötyöt ja omaohjaajahetket. Nuori voi itse vaikuttaa viikko-ohjelmaansa
kertomalla toiveitaan mm. omaohjaajahetkille. Lasten harrastuksia pyritään
tukemaan myös sijoituksen aikana ja harrastemenot merkitään viikko-ohjel-
maan.

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

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

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

Lapsilta ja lasten vanhemmilta kerätään säännöllisesti kuukausittain asiakaspalaute. Lasten sosiaalityöntekijöille asiakaspalaute lähetetään lapsen sijoituksen päättyessä. Harjulassa asiakaspalaute lapsilta kerätään yksilötyönä ja samalla lapsen kanssa voidaan palautetta käydä lävitse keskustellen. Näin pyritään varmistamaan, että lapsen ääni tulee kuulluksi ja mahdolliset korjausliikkeet voidaan tehdä vielä sijoituksen aikana. Palvelumme arvon määrittää asiakkaan kokemaa hyötyä saamastaan palvelusta.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Hyvän kohtelun suunnitelma päivitetään vuosittain. Päivittämisestä vastaa lähijohtaja Elina Lax yhdessä työryhmän ja Harjulassa sijoitettuna olevien lasten kanssa.

Harjulassa hoito- ja kasvatussuunnitelman tekeminen aloitetaan lapsen asiakassuunnitelmanneuvottelussa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma tehdään valmiiksi omaohjaajan, Harjulan sosiaalityöntekijän sekä lapsen kanssa yhteistyössä. Lapselle asiakassuunnitelmanneuvottelussa asetetut tavoitteet ja keinot niiden saavuttamiseksi kirjataan mahdollisimman konkreettisesti ja ymmärrettävästi. Valmis hoito- ja kasvatussuunnitelma käydään vielä lapsen vanhempien kanssa läpi. Harjulassa tavoitteet tarkistetaan ja tarkennetaan aina tarvittaessa lapsen ja huoltajien, sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa yhteistyönä.

Lähijohtajana varmistan yhteisillä viikkopalavereilla asiakasprosessin tavoitteiden mukaisen toiminnan. Harjulan rakenteeseen kuuluu viikoittainen moniammatillinen työskentely, jossa lasten tavoitteet ja niiden saavuttamiseksi tehdyt suunnitelmat ovat keskiössä.

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 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

Harjulan henkilöstö:

Lähijohtaja, sosionomi amk

3 ohjaajaa, sosionomi amk

2 ohjaajaa, sairaanhoitaja amk

2 ohjaajaa, yhteisöpedagogi amk

ohjaaja, kasvatustieteiden kandidaatti
ohjaaja, lähihoitaja (määräaikainen)

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

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

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

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

Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito: Organisaatiossa on kirjattuna tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset, joissa on huomioitu lastensuojelulain 60 §, jonka mukaan lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Lisäksi pätevyysvaatimusten määrittelyssä on huomioitu laki yksityisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, nimikesuojatut tehtävänimikkeet sekä kilpailutusten vaatimukset. Pätevyysvaatimuksia noudatetaan kaikkien 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 sovitetaan vuosittain tavoitekeskustelussa oman esihenkilön kanssa ja niitä seurataan tavoitekeskusteluprosessissa.

Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä:

Sijaiseksi voidaan palkata sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna. Opintojen vaihe varmistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei työskentele yksin.

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

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

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Työvuorosuunnitelmat tehdään vähintään viikko ennen listan alkamista ja listasuunnittelussa otetaan huomioon päiväkohtaiset tarpeet resurssissa. Akuuteissa poissaoloissa työryhmässä voidaan vaihtaa vuoroja tai tehdä lisätyötä sovitusti. Lähijohtaja tai päivystäjä voi myös laittaa avoimen työvuoron hakuun työviesti-palveluun saadakseen työvuoroon keikkalaisen. Lisäksi on mahdollista käyttää Lausteen varahenkilöitä ja kysyä apua toisesta yksiköstä.

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakassuunnitelmapalaverissa sovitaan lapselle järjestettävät tarvittavat sosiaali- ja terveyspalvelut. Perhekuntoutuskeskus Lausteelle sijoitettujen lasten osalta käytetään pääsääntöisesti Turun julkisia terveydenhuollon ja

Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin palveluita yksilölliset lapsen terapia- ja kuntoutuspalvelut huomioon ottaen.

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

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

Harjussa kokoontuu tiistaisin moniammatillinen työryhmä. Harjulan moniammatillisessa rakenteessa työskentelee lähijohtaja, ohjaaja, erikoislääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi, perheterapeutti, toimintaterapeutti, opettaja ja päihdetyöntekijä konsultatiivisessa roolissa tarvittaessa. Lapsen osallistuminen koetaan tärkeänä ja lasta yritetään motivoida osallistumaan ja vaikuttamaan omaan prosessiinsa.

Olemme aktiivisesti yhteydessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Osallistumme nuoren kanssa eri tahojen verkostopalaveriin sekä asiakassuunnitelma- neuvotteluihin.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Harjulan yksikössä yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone, saniteettitilat ja varastot. Jokaisella asiakkaalla on oma huone. Harjussa kahdessa huoneessa on oma wc ja toisessa näistä huoneista on myös oma suihku. Yhteiset tilat ovat suunniteltu ja sisustettu siten, että ne toimivat luontevasti yhteisöllisyyttä lisäävästi. 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. Asiakkaila on mahdollisuus tuoda huoneisiinsa omat musiikkilaitteet ja TV. Jokaisen lapsen huone on ainoastaan asiakkaan käytössä eikä sitä käytetä, jos asiakas on poissa laitoksesta.

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

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

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta
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 tarkoitettuille laitteille ja tarvikkeille. Lääkinnällisiä laitteita ovat useat kotoa löytyvät tarvikkeet, esimerkiksi verenpainemittari, laastari, silmälasit, kuulolaite ja kondomit. Lääkinnällisiä laitteita ovat myös esimerkiksi silmien kostutukseen tarkoitettut silmätipat tai lihaskipuihin käytettävä kylmägeeli. Raskaus- ja laboratoriotestit ovat ns. in vitro diagnostiikkaan tarkoitettuja (IVD) -lääkinnällisiä laitteita. Lääkinnällisiä laitteita taas eivät ole esimerkiksi hygieniatuotteet (esim. terveyssiteet), hyvinvointimittarit (esim. sykemittarit), henkilönsuojaimet (esim. hengityssuojat) tai käsien desinfiointiaineet.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella käytettäviä lääkinnällisiä laitteita tai yhdistelmälaitteita ovat ainakin (listaus ei tyhjentävä): verenpainemittari, kuumemittari, henkilövaaka, nenäsumute, laastari, kondomit, silmälasit, silmätipat, kylmägeeli, raskaustestit (IVD), huumausaine seulat (IVD), lääkeinhalaattori (yhdistelmävalmiste), diabeteksen hoitoon liittyvät mittarit, 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 käytötarkoitukseltaan 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 vastuhenkilö: Tietosuojavastava
- Suunnitelman toteuttamisen vastuhenkilöt: 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.

Harjulassa 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 palvelupisteen perehdytykseen.

Vikatilanteisiin ja katveaikoihin varautuminen on ohjeistettu Harjulan 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. Organisaation varautumissuunnitelmassa on kuvattu poikkeusoloihin varautuminen.

Nuorella on käytössään oma puhelin, mikäli sen käyttöä ei ole tarkoituksenmukaista rajoittaa. Tällöin nuorella on mahdollisuus pitää yhteyttä esim. läheisiinsä palvelupisteen nuorten puhelimella, jossa ei ole nettiä. Mikäli lapsella ei ole puhelinta tai se rikkoutuu, Harjulasta ostetaan lapselle uusi puhelin. Vanhemmat voivat ostaa lapselleen liittymän ja vanhemmille korvataan puhelinkuluina 20€/kk tai lapselle ostetaan Harjulasta prepaid-liittymän, jota ladataan kuukausittain. Harjulassa on lisäksi nuorille kannettava tietokone, jota voi käyttää esim. koulutehtävien tekoon ja omien asioiden hoitamiseen.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Lähijohtaja Elina Lax vastaa päivittämisestä. Laatinut lääkevastaavat Annamari Kankaanpää ja Antton Tanhuanpää, päivitetty 14.6.2024.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Lähijohtaja Elina Lax yhdessä Harjulan lääkevastaavat Annamari Kankaanpää ja Antton Tanhuanpää

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Harjulan lääkevastaavat Annamari Kankaanpää ja Antton Tanhuanpää

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Nimi: Jaana Konsteri, 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 tiimensä työntekijöiden perehdyttämisestä uusiin tai päivitettyihin tietojärjestelmiin.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Olemme keränneet asiakaspalautetta strukturoidulla lomakkeella jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Vuonna 2017 uudistimme 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	 Tietoturvapojikeama
 Lääkepoikeama	 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 koonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen

poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Alla esimerkinnomaisesti 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 asian- mukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhat- tuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuulu- van lainsäädännön rikkomukset kuten: Julkiset hankinnat Finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen Tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus Liikenneturvallisuus Ympäristönsuojelu Säteily- ja ydinturvallisuus Elintarvikkeet, rehut ja eläimet Kansanterveys Kuluttajansuoja Yksityisyys ja henkilötiedot Verkko- ja tietojärjestelmät

Poikkeamailmoitukset käsitellään niille sovitun käsittelyprosessin mukaisesti. Vaaratilanne/läheltä piti ilmoituksia käsitellään jatkuvan vuoropuhelun periaatteella kvartaaleittain työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Tietoturvallisuus ilmoituksia käsitellään kuukausittain tietosuojatyöryh-
mässä.

Kullekin poikkeamailmoituksen tyyppille on nimetty organisaatiotason vas-
tuuhenkilö, joka kokoaa ilmoitukset poikkeamaraportoinnin sähköisestä
järjestelmästä ja raportoi niistä sovitusti.

Organisaatiotason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organi- saatiotason 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 tuotettaessa lääkärit 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 pidempien, 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 palvelupisteiden tiimikokouksissa ja palveluyksikön yhteisissä koontumisissa. Sen avulla tunnistetaan toiminnan riskejä, kuvataan miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään ja käydään läpi, miten toimitaan riskin realisoituessa.

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

