

Omavalvontasuunnitelma

Kalliorinteen sijaishuollon yksikkö

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 15.11.2024

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Tiina Kettinen

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

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

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

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

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

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

1. Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry

Y-tunnus: 0774963-9

Yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

1.2 Palvelupisteen perustiedot

Palvelupisteen nimi: Kalliorinne

Palvelupisteen yhteystiedot: Fiskarsinkatu 1 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo

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

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Tiina Kettinen

Lähijohtajan yhteystiedot: 0406464220, tiina.kettinen@lauste.fi

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Ympärivuorokautinen lastensuojelulaitoshoidon erityistason yksikkö

Palvelupisteen asiakasmäärä: 7

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

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:

Toiminta-ajatus: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry on vuodesta 1919 toiminut, voittoa tavoittelematon ja valtakunnallisesti palveleva lastensuojelupalvelujen tuottaja. Se tuottaa sosiaalihuolto- ja lastensuojelulakiin perustuvia avo-, sijais- ja jälkihuolto, koulu- ja tuva- sekä asiantuntijapalveluita. Palveluja tuotetaan viitekehyksessä, jonka muodostavat kiintymyssuhdeteoria, kognitiivinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen toimintatapa sekä perheterapeuttinen toimintatapa. Asiakkaan saama palvelu ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitä viitekehyyksen osa-alueita kulloinkin painotetaan

Kalliorinteen yksikön hoito, kasvatusta ja kuntoutusta on tarkoitettu lastensuojelun sijaishuollossa oleville 7-17 –vuotiailla lapsilla ja nuorilla. Kalliorinteessä on seitsemän asiakaspaikkaa. Osastolla työskentelee kahdeksan ohjaajaa sekä lähijohtaja. Kalliorinteessä keskeisiä toiminnan lähtökohtia ovat kodinomaisuus, turvallinen ja ennakoitava arki sekä turvalliset ja välittävät aikuiset lasten tukena. Tavoitteena on jokaisen lapsen ja nuoren yksilöllinen kohtaaminen sekä heidän kasvun ja kehityksen turvaaminen ja tukeminen. Kalliorinteessä työskennellään pitkäjänteisesti luottamuksellista arkea rakentaen, läsnäolo, hoiva ja huolenpito ovat terapeuttisen ja kuntouttavan arjen keskeisiä elementtejä. Lapsia ja nuoria tuetaan ikätasoisesti arjen toiminnoissa, koulutyöskentelyssä ja harrastuksissa turvaten lapsen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi.

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 turvallisista rakenteista ja lapsen yksilöllisestä huomioimisesta arjen erilaisissa tilanteissa. Jokaisella lapsella on nimetty omaohjaajapari, jonka tärkein tehtävä on suhteen luominen lapseen ja suunnitelmallinen työskentely kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Kuntoutustyötä Kalliorinteessä ohjaa yhteinen terapeuttinen viitekehys, jossa integroituvat kognitiivinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, systeemisyys, psykoedukaatio, kiintymyssuhdeteoreettiset näkökulmat ja perheterapeuttinen orientaatio. Kalliorinteessä terapeuttisuus näyttäytyy sensitiivisenä työotteena, aitona läsnäolona, päivittäisissä kohtaamisissa ja lasten yksilöllisenä huomioimisena. Aikuisten ja lasten välille pyritään muodostamaan luottamuksellinen, välittävä suhde, jossa lapset tulevat kuulluiksi ja heitä osallistetaan. Terapeuttisuus on myös pysähtymistä asioiden äärelle, aitoa kiinnostusta, sovitusta asioista kiinnipitämistä ja strukturoitua, ennakoitavaa arkea.

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

Ystävällisyys

Kalliorinteessä ystävällisyys näkyy niin lasten kuin aikuisten välisessä vuorovaikutuksessa. Ystävällisyys on toisen huomioimista esimerkiksi tervehtien ja ystävällisiä sanoja käyttäen. Ystävällisyys on myös positiivisen palautteen antamista ja avun tarjoamista. Vuorovaikutuksen lisäksi ystävällisyys näyttäytyy Kalliorinteessä aitona läsnäolona, toistemme kohtaamisessa ja

välittämisen välittämisenä myös sanattomassa viestinnässä. Ystävällisyys tulee esiin myös siinä, että haastavien tai ei-toivottujen tilanteiden jälkeen siihen palataan lapsen kanssa ja keskustellaan sekä kohdataan lapsi ystävällisesti ja pyydetään tarvittaessa anteeksi. Ystävällisyyden kautta olemme luoneet luottavaisen suhteen. Ystävällisyys on myös armollisuutta. Virheiden sattua asiasta keskustellaan ja ymmärretään, eikä syyllistetä toisia.

Luotettavuus

Kalliorinteessä ydinasiana ovat suhteen muodostaminen, luottamuksen rakentaminen ja turvallisen ilmapiirin luominen. Työntekijät ovat läsnä lapsille ja kuulevat lapsia sekä tuovat lapsille esiin, että työntekijät ovat kalliorinteessä heitä varten.

Luotettavuutta on myös se, että työskentely Kalliorinteessä vastaa palveluntarpeeseen lapsen etu ensisijaisesti huomioiden. Kalliorinteessä luotetaan toistemme osaamiseen ja luottamus työntekijöiden välillä vahvistaa yhteistyötä.

Uteliaisuus uudelle

Meillä on halu tutustua toisiimme niin aikuisiin kuin lapsiin. Tutustumisen myötä ymmärrys lapsien tarpeisiin lisääntyy ja osaamme vastata niihin paremmin. Lapset saavat olla omia itsejään, saa harrastaa, saa pukeutua oman mielenkiinnon mukaan. Uteliaisuus ja kiinnostus ohjaa työntekijöitä tekemään enemmän ja laajentaa näkökantoja asioiden tarkastelulle. Uteliaisuus on päivittäistä kuulumisten kysymistä, avointa keskustelua ja lasten toiveisiin vastaamista ja heidän kuulluksi tulemisensa mahdollistamista. Aktiivinen kiinnostus ja uteliaisuus lisää yhteisöllisyyttä.

Kodinomaisuus ja yhteisöllisyys

Organisaation yhteisten arvojen lisäksi Kalliorinteessä yhdeksi arvoksi on muodostunut kodinomaisuus. Kalliorinteessä pidetään toiminta ja ympäristö mahdollisimman kodinomaisena. Kodinomaisuutta luodaan ja ylläpidetään yhteneväisellä toimintakulttuurilla. Lapsilla on mahdollisuus harrastaa mieluista harrastusta, tuoda kavereita kylään tai yökylään. Heidät kohdataan yksilöllisesti. Työntekijät välittävät työskentelyssään kodinomaisuutta oman arvopohjan ja ajatusmaailman mukaisesti. Kodinomaisuus on turvallisen lapsuuden tarjoamista.

Kalliorinteessä yhteisöllisyys on tärkeää. Yhteisöllisyyttä luodaan tutustumalla toinen toisiimme ja yhteisen ajan viettämisellä. Kalliorinteessä yksilöllisen huomioimisen lisäksi tarjotaan yhteisöllistä toimintaa ja osallistetaan lapsia yhteiseen tekemiseen ja sen suunnitteluun.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tehtävänä on lasten ja perheiden auttaminen kohti parempaa tulevaisuutta. Strategiakaudelle 2023-2027 olemme asettaneet useita laatutavoitteita. Pyrimme toiminnallamme ensisijaisesti tuottamaan hyvinvointivaikutuksia asiakkaillemme. Tavoittelemme asiakkaiden vahvaa toimijuutta palvelussaan ja elämässään, kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja asiakkaiden kokemana hyöty saamastaan palvelusta on työmme keskiössä. Laatutyö koskee kaikkea toimintaamme ja sitä toteuttaa jokainen työntekijämme päivittäin, sillä laatu syntyy jokaisessa kohtaamisessa ja teossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatu-työhön.

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

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

Palvelutoimintamme laatua ohjaavat ja säätelevät lukuisat lait ja asetukset, 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 asiakkaillemme palvelupisteestä riippumatta. Palvelukonsepti pitää sisällään myös palvelun laatulupauksen.

Kalliorinteen laatulupaukset ovat vielä käsittelyssä ja ne valmistuvat lähiaikoina.

Kalliorinteen lähijohtaja vastaa, että palvelujen laatu vastaa niille asetettuja vaatimuksia. Lähijohtaja yhdessä työryhmän kanssa laatii vuosittain tavoitteet ja toiminnan painopistealueet mukautellen organisaation yhteistä strategiaa. Lähijohtaja vastaa tavoitteiden toteutumisesta hyödyntäen työryhmän yhteistä arviointia. Työryhmässä ja työntekijäkohtaisesti kartoitetaan osaamisen vahvistamista ja lähijohtaja laatii vuosittain koulutus suunnitelman, joka vahvistaa työntekijöiden osaamista ja palvelun laadun ylläpitämistä.

Lähijohtaja vastaa työryhmän toiminnasta, resursseista ja työntekijöiden työhyvinvoinnista. Uusia työntekijöitä rekrytoidessa lähijohtaja huomioi työntekijän soveltuvuuden Kalliorinteeseen ja kuulee työryhmän toiveita rekrytointin suhteen. Lähijohtaja vastaa uuden työntekijän perehdyttämisestä. Työntekijöille lähijohtaja pitää alkuvuodesta tavoitekeskustelut, jonka jälkeen säännölliset coachaus-keskustelut. Lisäksi työntekijöiden työhyvinvointia tuetaan monin eri keinoin. Lähijohtaja huolehtii organisaation arvojen mukaisesta toiminnasta ja toimii esimerkkinä.

Lähijohtaja on Kalliorinteen arjessa mukana ja yhdessä työryhmän kanssa luo toiminnan rakenteita ja yhteisiä käytänteitä. Kalliorinteessä pidetään viikoittaiset palaverit vuorossa oleville työntekijöille ja kuukausittaiset työohjaus- ja työryhmätapaamiset koko työryhmälle. Lisäksi vuosittain järjestetään työryhmälle arviointi- ja suunnittelupäivä. Lapsia osallistetaan viikoittaisiin palavereihin heidän halutessaan ja lapsille järjestetään viikoittain oma yhteisöpalaveri, jossa pääsevät jakamaan toiveitaan ja ajatuksiaan.

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

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 kehitämme toimintaamme.

Palvelujen järjestäjänä hyvinvointialue puolestaan suorittaa yksityisten palveluntuottajien yksikkö- ja palvelukohtaista valvontaa. Valvonta voi olla suunnitelmallista, jolloin se perustuu hyvinvointialueen omavalvontaohjelmaan. Tai se voi olla reaktiivista, jolloin se perustuu epäkohtailmoituksiin, huolenilmauksiin tai muussa valvonnassa esille nousseisiin havaintoihin. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

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

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

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

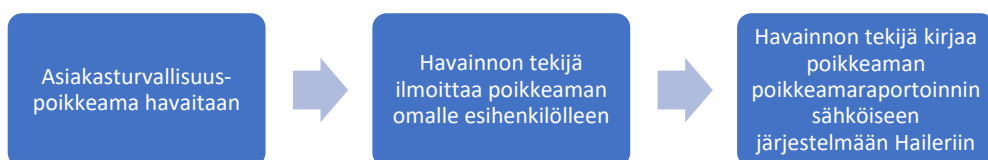
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön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

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

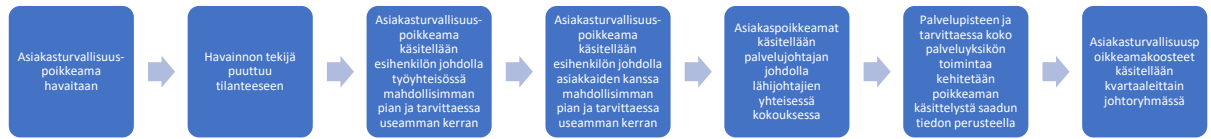
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

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

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuden liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan toteutumisen säännöllisestä kvartaaleittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa 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.

Kalliorinteessä lähijohtaja vastaa omavalvontasuunnitelman laatimisesta, mutta koko työryhmän osallistuu siihen. Työryhmässä keskustellaan omavalvontaan liittyvistä asioista ja arvioidaan sen toteutumista. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Työntekijöillä on mahdollista vaikuttaa omaan työhön ideoimalla uusia toimintatapoja, jotka kirjataan osaksi omavalvontasuunnitelmaa. Lähijohtaja mahdollistaa omavalvonnan mukaisen toiminnan riittävillä resursseilla ja seuraa omavalvonnan toteutumista. Jokainen työntekijä vastaa omasta toiminnastaan omavalvonnan mukaisesti.

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

Perhekuntoutuskeskus Lausteelle sijoitettujen lasten osalta käytetään pääsääntöisesti Varsinais-Suomen hyvinvointialueen palveluita yksilölliset lapsen terapia- ja kuntoutuspalvelut huomioon ottaen. Sijoituksen alussa lapselle varataan tulotarkastus Turun keskustan terveysasemalta. Lähijohtaja perehdyttää uudet työntekijät käytäntöön ja käy läpi työntekijöidensä kanssa

terveyspalveluiden käyttämisen periaatteet ja huolehtii siitä, että ohjeita noudatetaan.

Kiireettömän sairaanhoidon tilanteessa lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavat työntekijät arvioivat yhdessä lapsen kanssa lääkäripalveluiden tarpeen. Tarvittavat palvelut järjestetään joko Varhan terveyspalveluiden 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 ohjaaja. Pitkäaikaissairaana lapsen terveydentilaa edistetään terveydenhuollon ohjeiden mukaan ja yhdessä sovitulla tavalla tavoitteellisesti.

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

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palveluidemme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Asiakkailta kerätään säännöllisesti kolmen kuukauden välein palautetta asiakaskokemusmittareiden muodossa. Tämän lisäksi palautetta kerätään päivittäisten kohtaamisten yhteydessä ja asiakkaita kannustetaan antamaan palautetta aktiivisesti koko asiakkuuden ajan.

Jokaisen asiakkaan yksilölliset sijoituksen tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi määritellään asiakassuunnitelmassa ja hoito- ja kasvatussuunnitelmassa. Kuntoutuksen suunnitteluun osallistuvat aina lapsi, perhe ja vastuusosiaalityöntekijä sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen tarvittavat moniammatillisen työryhmän jäsenet. Lapset ja nuoret osallistuvat yhteisen toiminnan suunnitteluihin. Nuoret suunnittelevat viikoittain tai kuukausittain yhteistä tekemisestä, joka tukee ja vahvistaa yhteisöllisyyttä. Kalliorinteessä pidetään viikoittain yhteisöpalaveri, johon osallistuvat lapset ja nuoret yhdessä vuorossa olevien työntekijöiden kanssa. Palaverissa keskustellaan kaikista ajankohtaisista asioista, suunnitellaan yhteistä tekemistä ja esimerkiksi kerätään nuorten toiveita ruokalistalle.

Kalliorinteessä pidetään tärkeänä, että arvostamme ja kuuntelemme asiakasta. Työntekijät perehdytetään olemassa oleviin arvoihin ja yksikön lähijohtaja vastaa, että ne ovat henkilökunnan tiedossa. Mikäli työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian esimiehen tietoon. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähijohtaja selvittää asiaa ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja tiedottaa palvelujohtajaa. Palvelujohtaja vastaa, että tilanne selvitetään ja arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Asiasta on Laarissa toimintaohje: Ilmoitus

asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteutumisessa ja oma lomake Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

Lähijohtaja ja tarvittaessa palvelujohtaja kuulevat asiakasta ja tilanteessa olleita työntekijöitä ja kirjavat heidän näkemyksensä. Lähijohtaja ohjaa tarvittaessa työntekijää korjaamaan käyttäytymistään ja toimintatapaansa. Palvelujohtaja ja lähijohtaja puuttuvat tilanteeseen työlainsäädännön mukaisin työnjohdollisen keinoin. Mikäli kyseessä on vakava epäasiallinen kohtelu ja joudutaan puuttumaan työntekijän työsuhteeseen, tilanne viedään tiedoksi yhdistyksen hallitukselle. Yksikön lähijohtaja on yhteydessä asiasta lapsen vanhempiin ja lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, lähijohtajan tehtävänä on käydä asiakkaan kanssa keskustellen tilanne läpi. Lähijohtaja puuttuu asiaan keskustelemalla alaisensa kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianosaiset keskustelevat tapahtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian keskenään. Mikäli toiminnassa on korjattava, se korjataan muuttamalla toimintatapoja. Mikäli asiakas kokee, ettei tilannetta ole riittävän hyvin pystytty korjaamaan ja epäasiallinen kohtelu jatkuu tai hän ei ole saanut siihen riittävää selvitystä, asiakasta ohjataan tekemään asiasta kirjallinen muistutus. Muistutuksen käsittelystä Lausteella vastaa palvelujohtaja. Hän pyytää tilanteesta selvitystä lähijohtajalta ja työryhmän jäseniltä, keitä se koskee. Asiakasta neuvotaan saamaan tarvittaessa apua kunnan sosiaaliasiamieheltä muistutuksen tekemiseen.

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

Palvelupisteiden sosiaaliasiaavastaavan tehtävät:

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

Palvelupisteiden sosiaaliasiaavastaava yhteystiedot:

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

sähköposti: sosiaaliasiaavastaava@varha.fi

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

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

Lasta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsen ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskontoon liittyvissä asioissa otetaan huomioon arjessa. Lasta tuetaan käymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmassa huomioidaan uskonnolliset juhlat ja niihin liittyvät vapaat. Lapsen ruokavaliassa 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 vierailmassa laitoksessa. Puhelin on nuorella käytössä, ellei sitä ole rajoitettu rajoituspäätöksellä.

Asiakkaan osallisuutta vahvistamalla pyritään vaikuttamaan rajoittamistoimenpiteiden määrään vähentävästi. Asiakkaan kanssa pyritään aina ensisijaisesti keskustellen ja neuvotellen löytämään yhteinen näkemys tilanteen ratkaisemiseksi. Rajoitustoimenpiteiden käyttö perustuu aina yksilölliseen harkintaan, jossa toimenpiteiden tarpeellisuutta ja mahdollisia vaikutuksia arvioidaan suhteessa lapsen tilanteeseen ja muihin käytössä oleviin keinoihin. Rajoitustoimenpiteiden käyttöä ohjaa suhteellisuusperiaate, jolloin käytössä olevista toimenpiteistä valitaan aina lapsen kannalta lievin vaihtoehto. Mikäli rajoitustoimenpide todetaan tarpeettomaksi tai sillä tavoiteltu hyöty voidaan saavuttaa lievempää keinoa käyttäen, rajoitustoimenpiteen käyttö on lopetettava välittömästi.

Kaikille asiakkaan yksityisyyttä, intymiteettisuoja, henkilökohtaista vapautta ja koskemattomuutta rajoittaville toimenpiteille tulee olla laissa säädetty peruste. Rajoittamistoimenpiteistä tehdään lain edellyttäessä kirjallinen päätös.

Rajoitustoimenpiteitä ei koskaan käytetä rangaistuksena, vaan niitä käytetään erikseen perustellusta syystä turvaamaan lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito ja kuntoutus. Rajoitustoimenpiteiden avulla turvataan asiakkaalle hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito. Käytettyjen rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti organisaatiotasolla ja asiakas-kohtaisesti. Palvelujohtaja seuraa kuukausittain rajoitustoimenpiteiden käyttöä. Rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä sekä perusteista käydään jatkuvaa keskustelua hoito- ja kasvatushenkilökunnan kanssa. Seurantatiedon perusteella arvioidaan tehtyjen rajoituspäätösten tarpeellisuutta ja pohditaan vaihtoehtoisia ratkaisuja. Hoidosta ja kasvatuksesta vastaava yksikön lähijohtaja ja työryhmä arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa toimenpiteiden vaikutusta ja niiden tarpeellisuutta. Jokaisen laitoksessa työskentelevän kasvatus- ja hoitotyössä olevan työntekijän tulee ymmärtää rajoittamisen perusteet, soveltamisala, toteutus ja päätöksenteko sekä muutoksenhaku ja

tiedoksianto. Tämän tueksi henkilöstöä koulutetaan rajoitustoimenpiteiden osalta säännöllisesti vuosittain. Lisäksi työntekijät saavat tukea keskustelulle palvelupäälliköltä ja Perhekuntoutuskeskus Lausteen sosiaalityöntekijöiltä.

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

Kaikki rajoittamistoimenpiteet ja päätökset on toimitettava viivytystä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tietoon, sillä hänen velvollisuutenaan on valvoa ja huolehtia siitä, että päätösten oikeusvaikutuksista kerrotaan lapselle ja asianosaisille, heitä kuullaan ja heidän mielipiteensä asioihin selvitetään, päätökset annetaan kaikille asianosaisille tiedoksi ja heitä opastetaan muutoksenhakuun. Hän valvoo ja seuraa sijaishuollossa olevan lapsen kohdistuvia rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja huolehtii, että niitä käytetään vain siinä määrin kuin lapsen oma tai toisen henkilön terveys tai turvallisuus tai lapsen huostaanoton tarkoituksen toteuttaminen välttämättä vaatii. Hän valvoo, että rajoitustoimenpiteet lopetetaan heti, kun sen käytölle ei enää ole perusteita, samoin toimenpidettä lievennetään heti, kun se on mahdollista. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee huomioida lapsen asiakassuunnitelmaa päivitettäessä ja tarvittavia tukitoimia ja muutoksia pohdittaessa (LSL 74, 73 § 3).

Onko palvelupisteen jokaisen asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittu suunnitelma ja ohjeet?

Kalliorinteessä on laadittu osana omavalvontasuunnitelmaa Hyvän kohtelun suunnitelma, joka päivitetään vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman laatimisesta vastaa Kalliorinteen lähijohtaja yhdessä työryhmän kanssa.

Lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa kunnan lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Se laaditaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma toimii hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana. Hoito- ja kasvatussuunnitelma perustuu lastensuojelulain 30§:n mukaiseen asiakassuunnitelmaan ja moniammatillisen arvioinnin yhteenvetoon sekä nuoren arjessa saatavaan tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa lähijohtaja, omaohjaaja laatii sen yhdessä lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvaa yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäin kirjaamisten kautta ja omaohjaajan ja lapsen välisten työskentelyn ja keskusteluiden kautta sekä säännöllisesti tehtävien asiakaskokemusmittausten kautta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma toimitetaan sosiaalityöntekijälle.

Kalliorinteessä lähijohtaja vastaa siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelma ja sille asetetut tavoitteet arvioidaan säännöllisesti ja ne päivitetään vähintään kahdesti vuodessa. Omaohjaajat esittelevät työryhmäpalavereissa päivitetyt hoito- ja kasvatussuunnitelmat ja lapsen tavoitteet. Lähijohtaja varaa omaohjaajille, Kalliorinteen sosiaalityöntekijälle ja perheterapeutille yhteisen

ajan, jossa käydään läpi lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaa ja sen mukaista työskentelyä.

2.4 Muistutusten käsittely

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

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

Kalliorinteessä työskentelee kahdeksan ohjaajaa ja lähijohtaja. Lähijohtaja on koulutukseltaan sosionomi YAMK ja ohjaajilla on korkeakoulututkinto. Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa. Aamuvuorossa ohjaajan lisäksi on lähijohtaja, iltavuorossa on vaihdellen 2-3 ohjaajaa ja yövuorossa on yksi ohjaaja. Viikonloppuisin päivisin on 2-3 ohjaaja ja öisin yksi.

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 vakituisessa työsuhteessa olevaa varahenkilöä, joiden työpanosta voidaan käyttää äkillisiin sijaistarpeisiin.

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

Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet: Työsopimuksen tekemisen yhteydessä tarkastamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet JulkiTerhikki tai Julki

Suosikki -järjestelmästä. Rekisteröintinumero kirjataan henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjestelmä hälyttää esihenkilölle, mikäli tieto puuttuu järjestelmästä.

Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito: Organisaatiossa on kirjattuna tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset, joissa on huomioitu lastensuojelulain 60 §, jonka mukaan lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Lisäksi pätevyyksien määrittelyssä on huomioitu laki yksityisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, 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. 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.

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

Lähijohtaja suunnittelee ohjaajien työvuorot kolmeksi viikoksi kerrallaan. Työvuorosuunnittelussa varmistetaan työntekijöiden riittävä määrä ja työntekijäresurssi kohdennetaan tarpeiden mukaisesti. Työvuorolista julkaistaan viimeistään viikkoa ennen työvuorolistan alkua. Akuuttien poissaolojen ilmeessä vuoroja voidaan vaihtaa tai työntekijöillä on mahdollista tehdä vuoroja lisätyönä. Lähijohtaja tai päivystäjä voi myös hyödyntää keikkatyöntekijöitä tai varahenkilöä poissaolon korvaamiseksi. Lisäksi apua voi tarvittaessa pyytää toisesta palvelupisteestä.

Tämän lisäksi lähijohtajat kokoontuvat kerran viikossa ja palaverissa käydään läpi sijastarpeet ja mahdolliset työntekijämuutokset. Lähijohtajat tapaavat myös arkiaamuisin lyhyesti Teamsillä, jolloin käydään läpi akuutit sijastarpeet ja kartoitetaan tehokkaasti ne mahdolliset yksiköt, jotka pystyvät auttamaan. Lähijohtajien tiiviin yhteistyön muodossa pystytään varmistamaan henkilöstön riittävyys.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Lapsen tullessa Kalliorinteeseen sovitaan vastuusosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmaneuvoittelu, johon osallistuu vastuusosiaalityöntekijän lisäksi lapsi ja lapsen huoltajat sekä Kalliorinteestä lähijohtaja, omaohjaaja ja perheterapeutti. Lisäksi neuvotteluun on mahdollista kutsua lapsen muuta verkostoa tai hoitotaho. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovitaan tarkemmin yhteydenpidosta ja yhteistyöstä lähiomaisten ja verkostojen kanssa. Vastuusosiaalityöntekijään ollaan yhteydessä lapsen asioissa säännöllisesti ja lähetetään kuukausittain yhteenveto.

Kalliorinteessä yhteistyötä tehdään lapsen koulun ja muiden verkostojen kanssa ja osallistutaan palaveriin yhdessä lapsen ja lapsen vanhempien kanssa. Lapselle mahdollistetaan tarvittavat terveydenhuollon palvelut j asiakkuuden alkaessa varataan lapselle terveystarkastusaika. Kalliorinteessä lapsen käytössä on Varsinais-Suomen hyvinvointialueen terveydenhuollon palvelut.

Edellä mainittujen tahojen lisäksi Kalliorinteessä tehdään moniammatillista yhteistyötä Perhekuntoutuskeskus Lausteen työntekijöiden välillä. Kalliorinteessä kokoonnutaan kerran kuukaudessa sosiaalityöntekijän ja perheterapeutin kanssa viikkopalaverin merkeissä sekä tehdään tiivistä yhteistyötä

heidän kanssaan. Lisäksi on mahdollista hyödyntää psykologin tai toimintaterapeutin palveluita.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Kalliorinteen tilat ovat uudet ja valmistuivat syksyllä 2020. Tilojen suunnittelussa on huomioitu niiden käyttötarkoitus ja turvallisuus. Jokaisella lapsella on oma huone, jossa on wc- ja suihkutila. Yhteiset tilat on rakennettu avoimiksi tiloiksi, johon kuuluu keittiö, ruokailutila ja olohuone. Olohuoneesta pääsee lasitetulle terassille. Lisäksi Kalliorinteessä on erillinen peli-/ askarteluhuone ja kodinhoituhuone. Rakennuksessa on myös lasten käytössä liikuntahuone sekä saunatilat ja poreamme. Lisäksi yhteisinä tiloina on kaksi neuvotteluhuonetta, jossa on mahdollista neuvotteluiden lisäksi järjestää esimerkiksi verkostotapaamisia.

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

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

Palotarkastus tehty 24.10.2024

Valviran toimilupa myönnetty 29.10.2020

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Perhekuntoutuskeskus Lausteella käytettäviä lääkinnällisiä laitteita tai yhdistelmälaitteita ovat ainakin (listaus ei tyhjentävä): verenpainemittari, kuume-mittari, henkilövaaka, nenäsumute, laastari, kondomit, silmälasit, silmätipat, kylmägeeli, raskaustestit (IVD), huumausaine seulat (IVD), lääkeinhalaattori

(yhdistelmävalmiste), diabeteksen hoitoon liittyvät mittarit, injektiokynät ja sensorit.

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinällisiin 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 lääkinällisiä laitteita käyttävät ohjaajat ovat tietoisia laitteiden erityisasemasta ja ilmoittavat lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaara- ja poikkeustapahtumista. Tämän vuoksi yksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa on ajantasainen lista yksiköissä käytössä olevista lääkinällisistä laitteista.

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

Miten huolehditaan asiakastietolain mukaisten tietojärjestelmien käytön asianmukaisuudesta, henkilöstön kouluttamisesta niiden käyttöön ja jatkuvasta käyttöön liittyvän osaamisen varmistamisesta palveluyksikössä:

Asiakastietojärjestelmä Nappulassa on itsessään kattavat ohjeet järjestelmän käyttöön. Ne ovat kaikkien saatavilla ja ohjeista on myös helposti seurattavia videoita. Nappula järjestää myös erilaisilla teemoilla webinaareja, joihin työntekijät voivat osallistua. Jokainen työntekijä osallistuu perehdytysohjelmaan kuuluvaan perehdytyspäivään. Osallistuminen perehdytyksen eri osa-alueisiin dokumentoidaan HR-järjestelmä Mepcoon, josta osallistuminen on myös todennettavissa.

Nappulan asiakastietojärjestelmän päivityksiä seuraavat nimetyt sisällölliset pääkäyttäjät sekä järjestelmäasiantuntija ja he vastaavat mahdollisten muutosten tiedottamisesta yksiköille.

Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä kuka palvelupisteessä vastaa sen toteutumisesta:

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Tietosuojavastava
- Suunnitelman toteuttamisen vastuuhenkilöt: Yksiköiden lähijohtajat ja palvelujohtajat
- Tarkistus- ja päivityskäytännöt: Suunnitelma esitellään organisaation lähijohtajille, jotka vastaavat suunnitelman läpikäymisestä tiimeissä.

Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään kerran vuodessa (tammikuu).

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

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

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi:

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

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

Ohjeistus teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin varautumisesta löytyy tarkemmin turvallisuussuunnitelmasta. Varageneraattorit löytyvät huollon tiloista ja varautumispakkaus keittiöltä, päärakennuksesta.

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

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Lähijohtaja Tiina Kettinen yhdessä lääkärin kanssa. Kalliorinteen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 6.7.2024.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Lähijohtaja Tiina Kettinen yhdessä lääkevastaavan Maya Keiski kanssa

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Lääkevastaava Maya Keiski

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 tekeville vaaditaan myös tietosuojan ABC -testin suorittaminen. Todistus sen suorittamisesta arkistoidaan työntekijän tietoihin HR-järjestelmä Mepcoon.
- Perehdytysohjelmaan sisältyy opastus asiakastietojärjestelmän oikeanlaiseen käyttöön ja yleisperehdytyspäivässä käydään läpi tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.
- Lisäksi kuntoutustyötä tekeville järjestetään koulutuspäivä, jossa keskitytään vielä tarkemmin asiakastietojen turvalliseen ja lainmukaiseen käsittelyyn. Tässä koulutuspäivässä käydään myös läpi hyvät kirjaamiskäytännöt. Koulutus koskee siis jokaista uutta kuntoutustyöntekijää ja se tulee käydä sijaishuollossa uudestaan kolmen vuoden välein.
- Ohjeet asiakastietojen käsittelystä löytyvät organisaation sisäisestä intrasta, Laarista.

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

yksinkertainen ja helppo käyttää. Nappula asiakastietojärjestelmä myös sisältää itsessään ohjeita järjestelmän käyttöön.

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

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

Asiakaskokemuksen kerääminen on integroitu käytössä olevaan asiakasprosessiin. Olemme halunneet säilyttää yhden järjestelmän periaatteen, joten asiakaskokemus kerätään päivittäiskäytössä olevan asiakastietojärjestelmän (Nappula) sisällä. Näin kaikki yksittäistä asiakasta koskeva tieto löytyy samasta järjestelmästä ja siitä voidaan helposti muokata ja lähettää eteenpäin lasten ja perheiden palveluiden järjestämisvastuussa oleville tahoille. Tällä tavalla kerääminen on myös asiakastyötä tekeville helppo ja luonteva osa työtä.

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arviointi










Vastuunjako riskienhallinnassamme:

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

seurannasta ja arvioinnista	seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista johdoryhmälle.	seurannasta ja arvioinnista		seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista johdoryhmälle 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 sovitusta toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa koonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen poikkeamaraportoinnin 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 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 tietosuojatyöryhmässä.

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

Organisaatiotason vastuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuhenkilö
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 vastuhenkilön 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 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 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, laatisesta 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.

