

Omavalvontasuunnitelma

Päivärinte

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 27.12.2024

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Salla Ruuhonen

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 tietosuojat
 - 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: Päivärinne
Palvelupisteen yhteystiedot: Mustionkatu 23 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Salla Ruohonen
Vastuuhenkilön yhteystiedot: salla.ruohonen@lauste.fi p. 0408010086

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Salla Ruohonen
Lähijohtajan yhteystiedot: salla.ruohonen@lauste.fi p. 0408010086

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 ostopalveluna 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-alueita kulloinkin painotetaan

Päivärinteen yksikön hoito, kasvatus ja kuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun avohuollossa ja sijaishuollossa oleville 7-17 –vuotiaille lapsille. Keskeisiä arvoja ja toiminnan lähtökohtia ovat perheen ja lapsen yksilöllinen huomioiminen ja ratkaisukeskeinen ajattelu. Tavoitteena on jokaisen lapsen ja perheen yksilöllinen kohtaaminen sekä heidän kasvun ja kehityksen turvaaminen ja tukeminen. Päivärinteessä työskennellään pitkäjänteisesti luottamuksellista arkea rakentaen, läsnäolo, hoiva ja huolenpito ovat terapeutin ja kuntouttavan arjen keskeisiä elementtejä. Päivärinteessä on seitsemän asiakaspaikkaa. Osastolla työskentelee neljä perhevalmentajaa, kolme ohjaajaa sekä lähijohtaja. Työskentelemme tiiviisti Satulavuoren koulun kanssa ja työntekijämme ovat mukana asiakkaiden koulupäivissä.

Lapsen ja perheen kanssa työskennellään yksilöllisten, lähiverkoston ja vastuusosiaalityöntekijän kanssa sovittujen tavoitteiden suuntaisesti moniammatillisen työryhmämme osaamista hyödyntäen. Lapsia ja perheitä tuetaan arjen toiminnoissa, koulutyöskentelyssä ja harrastuksissa turvaten lapsen fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen hyvinvointi. Perheet osallistetaan omiin tavoitteisiinsa, yhdessä pohtien ja toimien. Haluamme olla perheiden kump-paneita, tavoittelemme toimivampaa tulevaisuutta yhdessä.

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.

Toimintamme pohjautuu Lausteen arvoihin ja periaatteisiin, Päivärinteen työn alla olevat arvot, prosessikuvaukset ja ohjausryhmän tavoitteet. Lastensuojelulaki sekä sosiaalihuoltolaki, kuten myös laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelee Päivärinteen toimintaa. Hyvän kohtelun periaatteet: kunnioitus, tasa-arvoinen kohtelu jne. Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta korostaa avoimuutta.

Ystävällisyys on vahva arvo Päivärinteen toiminnassa, kohtaamme kaikki meille saapuvat ihmiset ystävällisesti ja arvostavasti. Uteliaisuus näkyy Päivärinteessä siten, että meillä ei ole valmista sabluunaa kaikille perheille, vaan kuuntelemme ja kuulemme asiakasperheiden tarpeita ja toiveita ja muokkaamme toimintaa niiden tarpeiden mukaan. Luomme luotettavan suhteen, joka kannattelee myös virka-ajan ulkopuolella. Yritämme rakentaa luottamuksellisen suhteen perheeseen, jotta pääsemme työskentelemään oikeiden asioiden parissa jo mieluummin hieman etukäteen, ennen kuin asiat

kriisiytyvät. Perheen arjen rauhoittaminen ja mahdollisen uudelleen kriisiyty-
misen estäminen

Luotettavuus näkyy asiakkaan arjessa niin, että hän voi olla yhteydessä Päi-
värinteeseen ja luottaa, että yhdessä etsimme ratkaisuja perheen tilanteisiin.
Henkilökunnan vaihtuvuus on pientä, jolloin asiakasperheellä on Päivärin-
teen omat, vakituiset työntekijät. Luotettavuus korostuu myös tiimimme si-
sällä: olemme kaikki asiakkaan puolella ja tuemme toisiamme arjen työssä
ja annamme apua. Luotettavuus korostuu kaikissa asiakastilanteissa ja tiimin
sisäisissä palaverieissa: emme puhu asiakasasioita ulkopuolisten läsnä ol-
lessa. Luotamme, että saamme apua moniammatilliselta verkostolta asiak-
kaan asioissa. Tässä hiomamme timantti.



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 kokemana 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. Laatulupaus on laadittu yhdessä työryhmän kanssa.

Päivärinteen laatulupaus

30 responses



Päivärinteen lähijohtajana vastaan siitä, että Päivärinteen palvelutoiminta täyttää laadulliset edellytykset.

1. Strateginen suunnittelu ja tavoitteet

• **Selkeät tavoitteet:** Määritämme yksikön toiminnalle konkreettiset tavoitteet jotka ohjaavat päivittäistä toimintaa. Nämä voivat liittyä esimerkiksi lasten

hyvinvoinnin parantamiseen, henkilöstön työhyvinvointiin tai palveluiden kehittämiseen. Lähijohtajana tehtäväni on seurata tavoitteiden saavuttamista.

- **Strategiset tavoitteet:** Laadimme vuosittain suunnitelman, jossa määritellään yksikön painopistealueet ja tarvittavat resurssit. Tämä pitää sisällään myös talousarvion, resurssitarpeiden kartoituksen ja kehittämistoimenpiteet, koulutukset. Lähijohtajana varmistan suunnitelman toteutumisen.

2. Henkilöstöjohtaminen

- **Tiimin johtaminen:** Lastensuojeluyksikön henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä, johon kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Lähijohtajana vastaan siitä, että tiimi toimii saumattomasti yhdessä ja että työnjako on selkeä.

- **Henkilöstön tuki ja kehittäminen:** Tarjoan säännöllistä tukea henkilöstölle, jotta heillä on tarvittavat taidot ja resurssit tehtäviensä hoitamiseen. On tärkeää, että työpaikalla vallitsee avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri. Pidän tavoitekeskustelut sovitusti neljä kertaa vuodessa.

- **Työhyvinvointi:** Varmistan, että työntekijöillä on mahdollisuus keskustella työssä jaksamisesta ja työnohjausta on tarjolla. Mahdollistan työvuorosuunnittelussa vapaatoiveet.

3. Lapsen ja perheen etu keskiössä

- **Lapsen oikeudet ja osallisuus:** Lapsen etu tulee olla aina ensisijainen. Tämä tarkoittaa, että lapsen mielipiteet ja toiveet otetaan huomioon päätöksenteossa, ja lasten kanssa tehdään työtä heidän osallistamiseksi omien asioidensa käsittelyyn. Perheet osallistetaan heitä koskevaan päätöksen tekoon.

- **Perheiden kanssa työskentely:** Perheet ja huoltajat ovat keskeinen osa lapsen elämää, joten heidän kanssaan työskentely ja yhteistyö on tärkeää. Huoltajien osallistaminen lapsen asioiden käsittelyyn tukee lapsen kehitystä ja hyvinvointia.

- **Turvallisuus ja hyvinvointi:** Varmistan, että jokainen lapsi ja perhe saa tarvitsemansa tuen ja hoidon. Tämä sisältää turvallisen kasvuympäristön, psykologisen tuen ja yksilölliset hoitosuunnitelmat.

4. Laadunhallinta ja arviointi

- **Seuranta ja arviointi:** Seuraan sovittuja tavoitteita niin perheiden kuin työntekijöiden osalta. Varmistan, että asiakaspalautteet on kysytty kolmen kuukauden välein, tarvittaessa useammin. Varmistan, että jokainen saa osallistua työnohjaukseen kerran kuukaudessa. Pidän sovitut tavoitekeskustelut ajallaan. Pidän työyhteisön suunnittelu ja arviointipäivät kerran vuodessa.

- **Lakien ja säädösten noudattaminen:** Lastensuojelun toimintaa säätelevät lait ja asetukset, joita on noudatettava tarkasti. Tämä tarkoittaa myös sitä, että prosessit ja dokumentaatio ovat kunnossa ja ajantasaisia. Seuraan lain toteutumista Päivärinteessä ja varmistan, että työntekijöillä on riittävä osaaminen.

5. Yhteistyö sidosryhmien kanssa

- **Moniammatillinen yhteistyö:** Toimin tiiviissä yhteistyössä muiden palveluntarjoajien, kuten koulun ja sosiaalitoimen kanssa. Hyvä yhteistyö eri toimijoiden välillä on olennaista lapsen hyvinvoinnin varmistamisessa.

6. Kriisinhallinta ja päätöksenteko

- **Tilanteiden hallinta:** Päivärinteessä saattaa tulla eteen kriisitilanteita, jotka vaativat nopeaa ja tehokasta reagoitua. Lähijohtajana minun tulee pystyä tekemään päätöksiä myös paineen alla ja varmistaa, että tilanteet hoidetaan ammatillisesti, lapsen ja perheen etua kunnioittaen.

7. Talouden ja resurssien hallinta

- **Resurssien tehokas käyttö:** Lähijohtajana vastaan yksikön taloudesta ja resurssien käytöstä. Tämä tarkoittaa budjetin laatimista, sen seuraamista ja varmistamista, että yksikön toiminta pysyy taloudellisesti kestäväenä.
- **Hankintojen ja palveluiden koordinointi:** Varmistan, että yksikköön hankitaan oikeat resurssit, kuten tilat, tarvikkeet ja palvelut, jotka tukevat yksikön toiminta- ja palvelutavoitteita.

8. Viestintä ja johtaminen

- **Avoin ja selkeä viestintä:** Viestinnän on oltava avointa sekä sisäisesti tiimin, lasten ja perheiden kesken. Lähijohtajana tehtäväni on luoda ilmapiiri, jossa avoimuus ja palautteenanto ovat keskeisiä toimintatapoja.
- **Esimerkillä johtaminen:** Olen läsnä ja johdan omalla esimerkilläni. Tämä luo tiimille selkeän suunnan ja motivaation suoritua tehtävistään laadukkaasti. Johdan valmentavalla työotteella ja annan tiimille vastuuta päätöksenteossa.

Sosiaali- terveystalouden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut on rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalouden 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

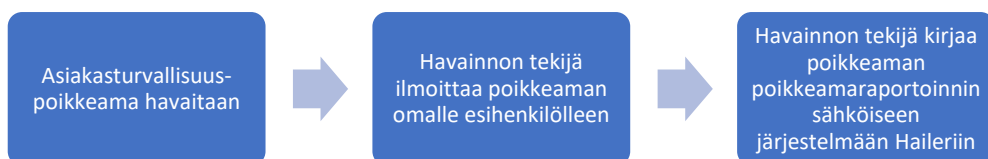
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön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

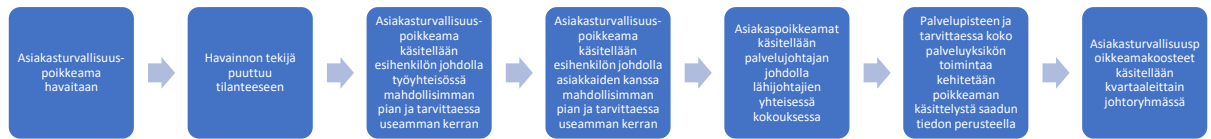
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

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

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan 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 omavalvontasuunnitelmalomakkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Omavalvonnan juurruttaminen osaksi normaalia arjen toimintaa vaatii lähijohtajalta johdonmukaista toimintaa, esimerkin näyttämistä ja henkilöstön sitouttamista.

1. Selkeä viestintä ja tavoitteet:

- Varmistan, että kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja sen tavoitteet.
- Viestin säännöllisesti, miksi omavalvonta on tärkeää ja mitä hyötyä siitä on työntekijöille ja asiakkaille.
- Laadimme omavalvonta suunnitelman yhdessä työryhmän kanssa.

2. Käytännön ohjeistus ja resurssit:

- Tarjoan työntekijöille selkeät ohjeet, mallit ja työkalut omavalvonnan toteuttamiseen.
- Varmistan, että henkilöstöllä on tarvittavat resurssit ja osaaminen omavalvonnan toteuttamiseen osana päivittäistä työtä.

3. Esimerkin näyttäminen:

- Toimin itse esimerkkinä omavalvonnan toteutuksessa.
- Tarkistan ja osallistun aktiivisesti omavalvontaan, jotta työntekijät näkevät sen osana arkea.

4. Rutiinien luominen:

- Teen omavalvonnasta kiinteän osan päivittäisiä rutiineja ja työtehtäviä. Omavalvontaa ei tulisi nähdä ylimääräisenä tehtävänä, vaan osana normaalia työntekoa.
- Aikataulutun säännöllisen seurannan omavalvonnan toteutumisesta.

5. Koulutus ja kehittäminen:

- Tarjoan henkilöstölle jatkuvaa koulutusta omavalvontaan liittyvistä asioista, kuten uusista säännöistä tai parhaista käytännöistä.
- Ylläpidän jatkuvaa oppimista ja kehittymistä, jotta omavalvonta säilyy ajan tasalla.

6. Palaute ja seuranta:

- Seuraan aktiivisesti omavalvonnan toteutumista ja annan palautetta.
- Hyödynnän myös positiivista palautetta, kun omavalvontaa toteutetaan hyvin.

7. Avoin keskustelukulttuuri:

- Luon avoimen ja kannustavan ilmapiirin, jossa työntekijät voivat keskustella omavalvontaan liittyvistä haasteista tai ehdottaa parannuksia.
- Tärkeää on, että ongelmista raportoiminen nähdään rakentavana, ei syyllistävänä toimintana.

Näiden toimien avulla omavalvonta alkaa sulautua osaksi normaalia toimintaa, ja se tukee niin laatua kuin turvallisuutta työyhteisössä.

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

Päivärinteen työskentelyssä on otettu huomioon asiakaskokemukset, jotka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän huoltajiltaan, sosiaalityöntekijöitä sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon. Asiakkaan kuuleminen, päivittäiskirjaaminen niin kuin asiakas olisi itse läsnä, kausikoosteiden antaminen vanhemmille, aktiivinen viestintä vanhempien suuntaan esimerkiksi koulupäivistä. Tavoitteena on luoda toimintamalli osallistavaan kirjaamiseen ja alkaa toteuttaa sitä päivittäin, usein jo kysymmekin lapselta ja mitä ja miten päivästä kirjataan, kerromme mitä viestimme huoltajille koulupäivästä. Tiivis verkostoyhteistyö, johon myös asiakasperhe kutsutaan: koulu, sosiaalityöntekijä, perheen muut palveluntuottajat, terveydenhuollon kontaktit jne.

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla kohdelluksi tasavertaisesti. Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiattomaan puheeseen ja työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esihenkilölle, mikäli havaitsee epäasiallista kohtelua.

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 varhaiskasvatustilain soveltamiseen liittyvissä asioissa. Sosiaaliasiavastaava neuvoo ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä sosiaalihuollon asiakaslain tai varhaiskasvatustilain mukaisen muistutuksen tekemisessä.

Päivärinteessä lapsen ja perheen itsemääräämisoikeus varmistetaan seuraavasti:

- 1. Lapsen ja perheen kuuleminen** – Lapsi saa osallistua häntä koskeviin päätöksiin ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti.
- 2. Yksilöllinen suunnitelma** – Lapselle tehdään henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma, johon hän pääsee vaikuttamaan. Hoito- ja kasvatussuunnitelma laaditaan yhdessä perheen ja sosiaalityöntekijän kanssa. Sosiaalityöntekijä kutsuu koolle asiakassuunnitelmanneuvottelun. Avohuollon sijoituksissa arviota tehdään tiiviisti ja päätökset tehdään pääsääntöisesti kolmen kuukauden ajalle.
- 3. Rajoitusten valvonta** – Rajoitustoimia käytetään vain välttämättömissä tilanteissa, ja niistä on oikeus valittaa. Lapselle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.
- 4. Osallisuus arjessa** – Lapsella on mahdollisuus tehdä arjen valintoja esimerkiksi harrastuksissa ja rutiineissa.
- 5. Yksityisyyden kunnioitus** – Lapsella on oikeus omaan tilaan ja yksityisyyteen. Lapsella on oma huone, ja oveen koputetaan ennen kuin huoneeseen mennään.
- 6. Oikeus tietoon ja valitusoikeus** – Lapselle annetaan tietoa oikeuksistaan ja mahdollisuus tehdä valituksia.
- 7. Koulutettu henkilökunta** – Työntekijät tukevat lapsen itsemääräämisoikeutta ja osallisuutta.

Nämä toimet auttavat lasta tuntemaan, että hänen oikeuksiaan ja toiveitaan kunnioitetaan.

Lisäksi Päivärinteen työskentelyssä olennaisena osana on perheen kanssa tehtävä yhteistyö, perheen kuuleminen heidän arkeaan ja lastaan koskevissa asioissa.

Työntekijöiden toimiminen asiakkaalle laadittujen suunnitelmien mukaisesti varmistetaan seuraavasti:

1. **Säännölliset kokoukset** – Käydään läpi asiakkaiden suunnitelmat ja tavoitteet tiimipalavereissa kuukausittain.
2. **Vastuutyöntekijät** – Jokaiselle asiakkaalle nimetään vastuuhjaajat, jotka seuraavat suunnitelman toteutumista ajantasaisesti. Varmistan, että työparityöskentelylle suunnitellaan aikaa, jossa olen itse paikalla ja käymme läpi tavoitteet. Vastuutyöntekijät vastaavat osaltaan, että suunnitelmat on laadittu ajantasaisesti ja vastaavat asiakkaan tarpeita, tarvittaessa kontaktoivat sosiaalityöntekijää ja perhettä.
3. **Dokumentointi** – Työntekijät kirjaavat säännöllisesti toteutuneet toimenpiteet ja poikkeamat Nappulaan.
4. **Koulutus ja ohjaus** – Järjestetään työntekijöille tarvittaessa koulutusta ja ohjausta suunnitelmien noudattamiseksi.
5. **Palaute ja seuranta** – Kerätään palautetta ja seurataan tavoitteiden toteutumista arjessa.

Lähijohtajana tehtävänäni on seurata aktiivisesti suunnitelmien toteutumista sekä ajantasaisuutta.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle (terveydenhuollon asiat), eduskunnan oikeusasiamiehelle tai Varsinais-Suomen hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle (Soile Merilä, kirjaamo@varha.fi). Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminnanjohtajalle Jussi Ketoselle jussi.ketonen@lauste.fi tai laatujohtajalle Kristina Nousiainenille kristina.nousiainen@lauste.fi. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydytyssä 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

Päivärinteessä työskentelee lähijohtaja, neljä perhevalmentajaa sekä kolme ohjaajaa. Lähijohtajan koulutus on sosionomi AMK, perhevalmentajilla on korkeakoulututkinto ja ohjaajilla perustason tutkinto. Päivärinteen työntekijät osallistuvat koulupäiviin Satulavuoren koulussa, aamuvuoroissa on 2-3

työntekijää, iltavuoroissa pääasiallisesti kaksi työntekijää – viikonloppuisin yksi työntekijä. Kotikäyntejä tehdään perheisiin heidän aikataulujensa mukaan, tapaamisia voi olla arkisin tai viikonloppuisin. Päivärinteessä on yövuorossa yksi työntekijä.

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 palveluyksiköön 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 sovietaan 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 koulutus suunnitelmassa 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. runkosopimuksella. 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 (tavoitteena kaksi viikkoa ennen), ja listasuunnittelussa otetaan huomioon päiväkohtaiset tarpeet resursissa. Mikäli akuutteja poissaoloja tulee, työryhmässä voidaan vaihtaa vuoroja tai tehdä lisätyötä. Lisäksi lähijohtaja tai päivystäjä voi laittaa avoimen työvuoron hakuun keikkaviestiin. Lisäksi on mahdollista käyttää Lausteen varahenkilöitä ja kysyä apua toisesta yksiköstä. Päivärinteen asiakkaat ovat pääasiassa avohuollon sijoituksessa, ja viettävät aikaa arkisin myös kotona.

Viikoittaisessa lähijohtajien palaverissa käydään läpi sijaistarpeet ja muutokset työntekijöissä. Lisäksi lähijohtajat tapaavat arkaamuksin lyhyesti Teamsillä, jolloin käydään läpi akuutit sijaistarpeet ja pystytään kartoittamaan tehokkaasti ne mahdolliset yksiköt, jotka pystyvät auttamaan. Lähijohtajien tiiviin yhteistyön muodossa pystytään varmistamaan henkilöstön riittävyys.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä tehdään tiiviisti vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Koska asiakkaat ovat avohuollon sijoituksessa, huoltajat ovat pääosin yhteydessä muihin toimijoihin ja ilmoittavat meille sovitut ajat esimerkiksi tukihenkilöiden tai terveydenhuollon kontaktien kanssa. Pyrimme yhteistyöhön näissäkin asioissa huoltajan kanssa.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Päivärinteen yksikön tilat ovat vanhahkot, tilat on remontoitu toimintaa ajatellen. Jokaisella lapsella on oma huone, ja lasten käytössä on kolme vessaa ja kaksi suihkua. Yhteiset tilat on rakennettu avoimiksi tiloiksi, johon kuuluu keittiö, ruokailutila ja olohuone. Olohuoneesta pääsee terassille. Lisäksi yksikössä on erillinen siipi jossa voi esimerkiksi askarrella ja pitää neuvotteluja.

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.

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

Asiakkaiden asuinyksiköissä on henkilökunnan käytössä turvapuhelinjärjestelmä. Turvapuhelimien avulla voidaan riski- ja uhkatilanteissa kutsua apua muista asuinyksiköistä, jolloin apu on välittömästi käytössä. Palvelupisteessä testataan turvapuhelimet viikoittain sovitun mukaisesti, testaukset merkataan sille varattuun tiedostoon, mahdollisista toimintahäiriöistä ilmoitetaan työsuojelupäällikölle välittömästi.

Asiakkaiden käytössä ei ole turvalaitteita tai hälytysjärjestelmiä. Perhekuntoutuskeskus Lausteella ei ole käytössä myöskään terveydenhuollon laitteita.

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

Palotarkastus 24.10.24

Valvira lupa 10.7.2024

Lasten huoneista suurin osa on pieniä nykylainsäädännön vaatimuksiin nähden. Valvira katsoo kuitenkin palvelutoiminnan luonteen huomioon ottaen, että asuinhuoneet ovat kooltaan riittävät siihen aikaan nähden, jonka lapset yksikössä viettävät. Mikäli palvelutoiminta muuttuu, tilojen soveltuvuutta tulee arvioida uudelleen.

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, kuumeittari, henkilövaaka, nenäsumute, laastari, kondomit, silmälasit, silmätipat, kylmägeeli, raskaustestit (IVD), huumausaine seulat (IVD), lääkeinhalaattori (yhdistelmävalmiste), diabeteksen hoitoon liittyvät mittarit, injektiokynät ja sensorit.

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan niin pian kuin mahdollista. Lääkinnällisen laitteen ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava tapahtumasta myös valmistajalle tai tämän edustajalle, koska valmistajalla on ensisijainen vastuu tuotteen vaatimustenmukaisuudesta.

Yllä mainittu ilmoittaminen on Perhekuntoutuskeskus Lausteella keskitetty organisaation lääkehoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Ilmoittamisen toteutuminen edellyttää sitä, että lääkinnällisiä laitteita käyttävät ohjaajat ovat tietoisia laitteiden erityisasemasta ja ilmoittavat lääkinnällisiin laitteisiin liittyvistä vaara- ja poikkeustapahtumista. Tämän vuoksi yksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa on ajantasainen lista yksiköissä käytössä olevista lääkinnällisistä laitteista.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät 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.

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

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Salla Ruohonen ja Taru Hilander, lokakuu 2024

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Salla Ruohonen ja Taru Hilander

2.10 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 Perhe-
kuntoutuskeskus 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 lähijohdajan lisäksi myös muut tiimin työntekijät. Hoito- ja kasvatushenkilökunta käyttää asiakastietojärjestelmää päivittäin, useita kertoja. Järjestelmä on yksinkertainen ja helppo käyttää. Nappula asiakastietojärjestelmä myös sisältää itsessään ohjeita järjestelmän käyttöön.

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

2.11 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 järjestämistä vastaaville 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 seurannasta ja arvioinnista	Vastaa organisaation operatiivisen tason riskien tunnistamisesta, niihin varautumisesta sekä seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista johtoryhmälle.	Vastaa sovittujen toimintaperiaatteiden noudattamisesta ja riskien säännöllisestä seurannasta ja arvioinnista	Toimii sovittujen toimintaperiaatteiden mukaan, raportoivat havaitsemistaan poikkeamista	Vastaa yhdessä toiminnanjohtajan kanssa strategisten riskien tunnistamisesta, niihin varautumisesta sekä seurannasta, arvioinnista ja raportoinnista johtoryhmälle ja hallitukselle

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä poikkeamaraportoinnin sähköinen järjestelmä Hailer. Riskejä on tunnistettu ja ilmoituksia voi tehdä seuraavilta osa-alueilta (Huom! Asiakasturvallisuusilmoituksen työstäminen Haileriin on parhaillaan työn alla):

Tee Hailer-ilmoituksia

 Huolto; palvelupyyntö	 IT; palvelupyyntö
 Nappulan muutospyynnöt	 Tukipalvelun palvelupyyntö / Hailer
 Sosiaalihuollon epäkohtailmoitus	 Tietoturvapoikkeama
 Lääkepoikkeama	 Vaaratilanne/läheltäpiti-ilmoitus
 Whistleblowing-ilmoituskanava	

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovituista toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa kokonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen 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 asianmukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhattuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuuluvan lainsäädännön rikkomukset kuten: Julkiset hankinnat Finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen Tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus Liikenneturvallisuus Ympäristönsuojelu Säteily- ja ydinturvallisuus Elintarvikkeet, rehut ja eläimet Kansanterveys Kuluttajansuoja Yksityisyys ja henkilötiedot Verkko- ja tietojärjestelmät

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

Kullekin poikkeamailmoituksen tyyppille on nimetty organisaatitason vastuuhenkilö, joka kokoaa ilmoitukset poikkeamaraportoinnin sähköisestä järjestelmästä ja raportoi niistä sovituksi.

Organisaatitason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuuhenkilö
Asiakasturvallisuus	Laatujohtaja
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työsuojelupäällikkö
Lääkepoikkeama	Laatujohtaja
Sosiaalihuollon epäkohta	Johtaja
Tietoturvallisuus	Tietosuojavastaava
Whistleblowing	Hallitus

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Poikkeamailmoitukset toimitetaan johtoryhmälle käsiteltäväksi kvartaaleittain organisaatiotason vastuuhenkilön toimesta (tietoturvallisuus ilmoitukset tuo henkilöstöjohtaja). Poikkeuksen muodostaa whistleblowing ilmoitukset, jotka raportoidaan ainoastaan hallitukselle.

Riskienhallintaosaaminen varmistetaan jokaiselle uudelle työntekijälle laadittavalla henkilökohtaisella perehdytysohjelmalla. Sen toteutumisesta vastaa esihenkilö. Uusille työntekijöille kaksi kertaa vuodessa järjestettävässä yleisperehdytystilaisuudessa käsitellään asioita, joista osa sivuaa myös riskienhallintaa.

Sisäisestä intrastamme löytyy työntekijöiden riskienhallintaa ja muuta työn tekoa koskevia ohjeita. Osaamista seurataan mm. vuosittaisessa tavoitekeskustelussa coach -tapaamisineen. Kunkin työntekijän osaamisen ja kehittämisen tarpeet ja -tavoitteet sovitaan niissä, myös riskienarvioinnin osalta.

Päivärinteessä on tehty työsuojelupäällikön johdolla riskiarviointi 12/24, riskiarviointiin ovat osallistuneet työsuojelupäällikön lisäksi työsuojeluvaltuutettu, lähijohtaja sekä työntekijä. Riskiarviossa on käyty läpi Päivärinteen työryhmän työhön liittyviä riskejä, alkuvuonna teemme arvion riskien vakavuudesta sekä suunnitelman, miten riskeihin voimme vaikuttaa. Päivärinteessä käymme jatkuvaa keskustelua riskienhallinnasta ja teemme suunnitelmia turvallisen arjen takaamiseksi. Päivärinteessä arkkemme riskejä ovat mm. yksin työskentely asiakkaiden kotona, liikkuva työ jossa paljon ajamista yksin sekä asiakkaiden kanssa lisäksi riskeinä tunnustetaan ajoittain kuormittava asiakastyö.

Seuraamme omavalvontaa sekä ilmaantuneita riskejä kuukausittain tiimipalaverissa. Nostamme esiin riskejä sekä poikkeamia, ja pohdimme toimintamalleja poikkeamien ja riskien välttämiseksi. Kirjaamme toimintamallimme ylös palaverimuistioon ja päivittämme ohjeistukset kaikkien saataville, mikäli se on tarpeellista.

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.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa palvelujohtaja Jukka Sirtamo.

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.