

Omavalvontasuunnitelma

Koivula

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 4.5.2026

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Annukka Kalliokoski

Sisällysluettelo

- 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot**
 - 1.1 Palveluntuottajan perustiedot
 - 1.2 Palvelupisteen perustiedot
 - 1.3 Palvelut
 - 1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

- 2. Asiakas- ja potilasturvallisuus**
 - 2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
 - 2.2 Vastuu palveluiden laadusta
 - 2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet
 - 2.4 Muistutusten käsittely
 - 2.5 Henkilöstö
 - 2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta
 - 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi
 - 2.8 Toimitilat ja välineet
 - 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
 - 2.10 Lääkehoitosuunnitelma
 - 2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja
 - 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

- 3. Omavalvonnan riskienhallinta**
 - 3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
 - 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
 - 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen
 - 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta
 - 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

- 4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen**
 - 4.1 Toimeenpano
 - 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Johdanto

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira antoi 8.5.2024 määräyksen (1/2024) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisten 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 terveyspalveluiden 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. Omavalvonnalla toimeenpano edellyttää suunnitelmallisia toimenpiteitä sen tavoitteiden toteutumiseksi.

Omavalvontaohjelman osana palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kunkin palveluysikön jokaiselle palvelupisteelle laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palvelupisteeseen kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Esim. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:n Turun kaksi perheysikköä Puistola ja Vaala muodostavat palveluysikön, 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 palveluysikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluysikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluysikön 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: Koivula

Palvelupisteen yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo

Vastuuhenkilön yhteystiedot: jukka.sirtamo@lauste.fi ja 040 940 2413

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Annukka Kalliokoski

Lähijohtajan yhteystiedot: annukka.kalliokoski@lauste.fi ja 045 635 8094

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshuolto

Palvelupisteen asiakasmäärä: 7

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

Tuotamme ympärivuorokautista laitoshoittoa 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 voimavarakeskeinen toimintatapa sekä perheterapeuttinen toimintatapa. Asiakkaan saama palvelu ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitä viitekehysten osa-aluetta kulloinkin painotetaan.

Koivula on 7-paikkainen palvelupiste. Se on suuntautunut erityisen vaikeasti käytöshäiriöisten tai asosiaalisesti käyttäytyvien lasten hoitoon. Yksikkö hoitaa vaikeasti käytöshäiriöisiä, kuljeskelevia, rikoksiin syyllistyneitä, vaikeiden koulunkäyntiongelmien kanssa kamppailevia ja myös aggressiivisia, suunnitelmallista väkivaltaa käyttäviä lapsia. Asiakkailta on usein myös psyykkisiä oireita, diagnostisoituja psyykkisiä sairauksia tai päihdeongelma. Työskentelymme tavoitteena on perheen jälleenyhdistäminen tai lapsen toimintakyvyn kuntouttaminen ja itsenäistymiseen tarvittavien valmiuksien oppiminen siten, että turvallinen itsenäiseen elämään siirtyminen on mahdollista.

Kuntoutustyön keskeisiä elementtejä ovat omaohjaajatyö, yhteistyö vanhempien kanssa ja terapeuttinen kuntouttava arki. 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. Työskentelyssä voimme hyödyntää moniammatillista osaamista yksilöllisen palvelutarpeen mukaan. Palveluissa työskentelee perheterapeutteja, erikoislääkäri, psykologi, toiminterapeutti, päihdetyöntekijä ja kokemusasiantuntija.

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.

Organisaation arvot näkyvät asiakkaiden kanssa työskentelyssä. Kohtelemme lapsia ja heidän läheisiään ystävällisesti ja kunnioittavasti. Kannustamme lasta ja nostamme esiin pienetkin onnistumiset. Lapset saavat hoivaa ja huolenpitoa ja pyrimme vahvistamaan turvallisuutta kaikin keinoin. Teemme yhteistyötä vanhempien kanssa ja tuemme heidän osallisuuttaan lapsen elämässä yhdessä sovitulla tavalla. Olemme avoimia uudelle ja kokeilemme erilaisia menetelmiä ja keinoja, jotta lapsen arki olisi sujuvampaa. Arvioimme tiimissä kuukausittain sitä, miten arvot ovat näkyneet toiminnassamme.

Työskentelemme Koivulassa lapsilähtöisesti dialogisella ja terapeuttisella työotteella. Jokaisella lapsella on kaksi omaohjaajaa, mutta hänellä on oikeus kiinnittyä muihinkin aikuisiin. Huolehdimme lasten perustarpeista ja pyrimme ennakoimaan asioita. Omaohjaajat suunnittelevat yhdessä lapsen kanssa yksilöllisen viikko-ohjelman. Viikko-ohjelman kautta edistetään lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisia tavoitteita. Haastavat tilanteet suunnitellaan, jotta kaikilla on niissä mahdollisimman turvallinen olo. Tieto siirretään vuoronvaihdossa ja tehtävät jaetaan vuorossa olevien kanssa.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tehtävänä on lasten ja perheiden auttaminen kohti parempaa tulevaisuutta. Strategiakaudelle 2023–2027 olemme asettaneet useita laatutavoitteita. Pyrimme toiminnallamme ensisijaisesti tuottamaan hyvinvointivaikutuksia asiakkaillemme.

Tavoittelemme asiakkaiden vahvaa toimijuutta palvelussaan ja elämässään, kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja asiakkaiden kokema hyöty saamastaan palvelusta on työmme keskiössä. Laatutyö koskee kaikkea toimintaamme ja sitä toteuttaa jokainen työntekijämme päivittäin, sillä laatu syntyy jokaisessa kohtaamisessa ja teossa.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatutyöhön.

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

STRATEGISET MITTARIT STRATEGIAKAUDELTA 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 asiakkaallemme palvelupisteestä riippumatta. Palvelukonsepti pitää sisällään myös palvelun laatulupauksen.

Koivulan laatulupaus:

- ★ Kannustamme ja osallistamme lasta ja kyselemme hänen toiveitaan.
- ★ Työskentelemme organisaation arvojen mukaisesti.
- ★ Koivulassa lapsi saa olla oma itsensä ja hän saa hoivaa, hellyyttä ja huolenpitoa.
- ★ Teemme yhteistyötä lapsen läheisten ja mahdollisten verkostojen kanssa.
- ★ Haluamme kehittää omaa ammattitaitoa, jotta löydämme uusia keinoja vastata lasten yksilöllisiin tarpeisiin.

Koivulan lähijohtaja vastaa, että palvelujen laatu vastaa niille asetettuja vaatimuksia. Laadimme vuosittain yhdessä Koivulan tavoitteet ja painopistealueet organisaation yhteisten strategisten tavoitteiden lisäksi. Teemme suunnitelman, joka sisältää kehittämistoimenpiteet, aikataulun, vastualueet ja arvioinnin. Lähijohtaja vastaa suunnitelman toteutumisesta yhteisen arvioinnin kautta. Lähijohtaja laatii Koivulan koulutussuunnitelman, joka vahvistaa henkilöstön osaamista yhteisten tavoitteiden suuntaisesti.

Lähijohtaja vastaa tiimin toiminnasta, taloudesta ja tarvittavista resursseista sekä tukee organisaation arvojen mukaista työskentelyä, avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä. Lähijohtaja on mukana Koivulan arjessa arkisin, lähellä tiimiä ja asiakkaita. Työhyvinvointia pyritään vahvistamaan monin eri keinoin säännöllisten tavoitekeskusteluiden lisäksi. Lähijohtaja vastaa osaltaan viestinnästä ja siitä, että tiimillä on aina tarvittava tieto saatavilla. Jokaisella on kuitenkin vastuu omasta tiedonsaannista ja viestinnästä. Työsähköpostien lukeminen ja Laarin (Intra) viestintään perehtyminen tulee

tehdä jokaisessa työvuorossa. Mahdollisissa kriisitilanteissa lähijohtaja huolehtii, että ne hoidetaan organisaation ohjeistuksen mukaan ammatillisesti ja asiakasta kunnioittaen.

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

Lähijohtaja lähettää asiakaspalautekyselyt noin 3 kuukauden välein lapsille ja heidän vanhemmilleen ja käy keskustelua heidän kanssaan palautteen pohjalta. Sosiaalityöntekijöiden palautteet kerätään lapsen neuvottelujen yhteydessä tai sijoituksen päättyessä.

Koivulan rakenteet tukevat työtä ja niiden kautta teemme yhteistä suunnittelu- ja arviointityötä. Maanantaisin pidetään lasten yhteisökokous, jossa suunnitellaan ja ideoidaan yhteistä toimintaa. Viikkopalaveri pidetään vuorossa olevien kanssa tiistaisin ja siinä käsittelemme akuutteja asioita. Lapsilla on myös mahdollisuus osallistua siihen hetkeksi ja silloin keskustelemme hänen asioistaan ja kuulumisistaan. Koivulan tiimi ja työnohjaus on kerran kuukaudessa. Lisäksi vuosittain pidetään suunnittelu- ja arviointipäivät. Lähijohtaja seuraa, että Koivulassa noudatetaan lakeja ja asetuksia sekä organisaation omia ohjeistuksia.

Sosiaali- terveyspalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut tullaan rekisteröimään lupa- ja valvontaviraston yhteiseen Soteri -rekisteriin. Lupa- ja valvontavirasto tekee suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaa. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

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

Omavalvonnan keinoin palvelun laatua seurataan ja arvioidaan systemaattisesti organisaation kaikilla tasoilla. Omavalvonnan tarkoituksena on, että kunkin palvelupisteen henkilökunta arvioi ja tarvittaessa kehittää toimintaansa jatkuvasti. Kunkin palvelupisteen oma omavalvontasuunnitelma toimii tässä apuvälineenä. Sen avulla tunnustetaan 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 omaisiltaan ja läheisiltä, hyvinvointialueen edustajilta sekä omalta henkilöstöltämme. Kyselyihimme olemme sisällyttäneet myös kysymyksiä, jotka antavat tietoa strategisten laatutavoitteidemme toteutumisesta, esim. kokeeko asiakas, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta tai suosittelisiko hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät tunnistetut riskit:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Väkivalta ja vakava uhkailu	todennäköinen x vakava	Työntekijöiden läsnäolo ja hyvä suhde lapseen. Tilanteiden ennakoiminen ja vuorovaikutus työntekijöiden ja lasten kesken. Lasten eriyttäminen toisistaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäresursointi tilanteen mukaisesti ja tarvittaessa poliisin kutsuminen. Tilanteiden käsittely jälkikäteen kaikkien asianosaisten kanssa. Jälkipurku. Henkilöstön koulutus uhkaavien ja fyysistä rajaamista vaativien tilanteiden hoitamiseen turvallisesti.
Olellaiset tiedot lapsen tilanteesta ei kaikkien tiedossa	Todennäköinen x mahdollisesti vakava	Sovitut raportointikäytännöt ja keskitytään siirtämään olennainen tieto. Pyydetään riittävät esitiedot lapsesta jo ennen tulotilannetta.
Vahingot ja onnettomuudet laitosalueella	mahdollinen x mahdollisesti vakava	Kiinnitetään huomiota toimintaympäristöön, rikkineisistä ja viallisista laitteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja viat korjataan tai vialliset esineet

		poistetaan. Ohjataan lapsia turvalliseen liikkumiseen ja käytökseen, sekä säänmukaiseen pukeutumiseen.
Karkaamiset ja katoamiset	Todennäköinen x vakava	Karkaamistilanteessa toimitaan yksikön ohjeistusten mukaisesti. Pyritään jokaisen lapsen ja perheen kanssa luottamukselliseen suhteeseen. Käytetään tarvittaessa ls-lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Huolehditaan ja välitetään lapsista. Tutustutaan lapsen kaveripiiriin.
Asiakkaan fyysinen tai henkinen kaltoinkohtelu (henkilökunta)	vähäinen x vakava	Riskienhallinta alkaa rekrytointiprosessista. Ei sallita asiakasta halventavaa puhetyyliä ja asioihin puututaan. Väsymiseen ja työmotivaation laskemiseen kiinnitetään huomiota ja haetaan apua. Dialogisuus ja reflektointi työryhmissä. Aikaa yhteiselle ajattelulle ja lapsen, sekä perheen näkeminen kokonaisvaltaisesti.
Puuttuva valvonta ja laiminlyönnit	vähäinen x vakava	Työvuorosunnittelulla vaikutetaan resurssin kohdentamiseen tarkoituksenmukaisesti. Työntekijöiden ensisijainen tehtävä on varmistaa, että lasten kanssa ollaan läsnä. Työryhmässä raportoidaan keskenään aktiivisesti ja pidetään kaikki ajan tasalla. Työkokouksissa käsitellään säännöllisesti toimintaohjeita ja käytänteitä.
Laitoksen fyysiset puitteet, käytössä olevat välineet	mahdollinen x	Rikkinäisistä välineistä tai rakenteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja tai ne poistetaan mahdollisuuksien mukaan käytöstä. Toimintaympäristöstä voidaan tilapäisesti karsia esineet, jotka aiheuttavat vaaraa.
Asiakkaan päihteidenkäyttö	todennäköinen x vakava	Lasten kanssa ollaan läsnä ja järjestetään mahdollisuuksien mukaan järjeviä vapaa-ajan viettotapoja. Tarvittaessa käytetään ls-lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä päihteiden yksikköön kulkeutumisen estämiseksi. Yksikössä vierailut sovitaan harkiten ja tarvittaessa valvotaan tilanteita. Lasten kanssa tehdään suunnitelmallista päihdetyöskentelyä yhdessä verko-

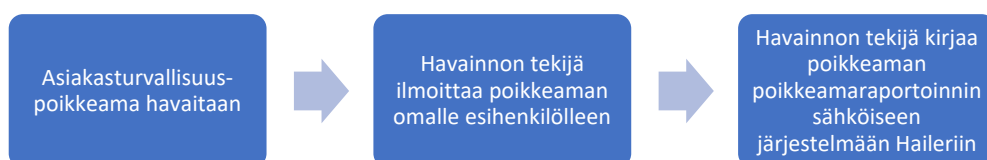
		stoiden kanssa. Henkilökunnalla on ensiapukoulutus ja ymmärrys haittoja vähentävästä työskentelystä.
Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijää ei tavoiteta	mahdollinen x vakava	Ollaan yhteydessä johtavaan viranhaltijaan ja ollaan aktiivisia. Varmistetaan toimintakäytäntöjä arjessa esihenkilöiltä.

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.

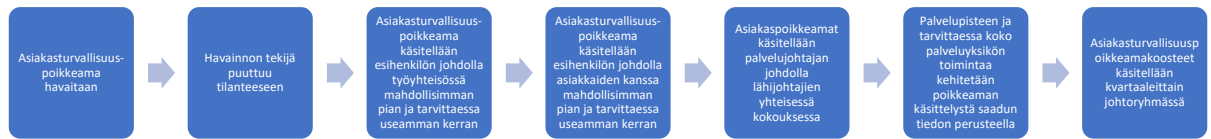
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla 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	Laatutyöryhmä
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 laatutyöryhmää omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	Toimii omavalvonnan edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnan havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	Vastaa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman makkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Käymme yhteistä keskustelua omavalvontaan liittyvistä asioista ja sen merkityksestä. Laadimme yhdessä tiimin kanssa Koivulan omavalvontasuunnitelman, arvioimme sitä ja päivämme sen säännöllisesti. Lähijohtaja huolehtii, että henkilöstöllä on tarvittavat resurssit ja osaaminen noudattaa omavalvontasuunnitelmaa osana päivittäistä työtä. Omavalvontasuunnitelmaa seurataan ja arvioidaan Koivulan rakenteissa. Tiimillä on mahdollisuus kehittää hyviä käytänteitä ja ideoida niitä yhdessä. Jokaisella työntekijällä on oma vastuu siitä, että noudattaa omavalvonnan mukaisia ohjeistuksia. Tavoitteena on saada omavalvonnasta arkeen kuuluva asia, joka vahvistaa laadukasta työtä.

Organisaation omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman Lausteen pohjat päivitetään palvelujohtajan toimesta aina tilanteen vaatiessa esim. toimintaympäristön muutosten, saadun palautteen tai muuttuneiden menettelytapojen vaatimalla tavalla.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Asiakassuunnitelman neuvoteluissa sovitaan lapselle järjestettävät tarvittavat sosiaali- ja terveystalot. Perhekuntoutuskeskus Lausteelle sijoitettujen lasten osalta käytetään pääsääntöisesti Varsinais-Suomen

hyvinvointialueen palveluita yksilölliset lapsen terapia- ja kuntoutuspalvelut huomioon ottaen. Sijoituksen alussa lapselle varataan tulotarkastus Mäntymäen 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 yksikön ohjaaja.

Tartuntatautilain 48§:n mukaan rokotesuojan tarpeen arvioi lasten koululääkäri- ja kouluterveydenhoitaja. Kouluterveydenhoitaja tiedottaa aina myös kausi-influenssaan liittyvistä rokotteista ja niiden saatavuudesta. Yksikön lähijohtajat vastaavat vanhemmille tiedottamisesta. Työntekijän rokotesuojan riittävyys arvioidaan työterveyshuollossa ja puutteellista suojaa täydennetään.

Pitkäaikaissairaana lapsen terveydentilaa edistetään terveydenhuollon ohjeiden mukaan ja yhdessä sovitulla tavalla tavoitteellisesti. Sovitut toimenpiteet ja seuranta kirjataan lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan.

Koivulan Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma on laadittu yhdessä nuorten kanssa ja se päivitetään vuosittain. Lasten tietoisuutta oikeuksistaan ja asemastaan vahvistetaan viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Lasten kanssa käydään keskustelua siitä, minkälaista on hyvä hoito ja kasvatusta, huolenpito ja kehitystasoon liittyvä valvonta.

Lasta kannustetaan osallistumaan asiakassuunnitelmanneuvotteluihin ja kaikkiin hänen asioitaan koskeviin verkostoihin. Lisäksi huolehditaan siitä, että lapsella on mahdollisuus pitää yhteyttä sosiaalityöntekijäänsä.

Lapsella on oikeus saada tietoa, mitä, minne ja miksi hänestä kirjataan. Lapselle myös selvitetään miten ja milloin hän voi saada kirjaukset luettavakseen. Kuukausyhteenvedot käydään lapsen kanssa yhdessä läpi ja hänellä on mahdollisuus kommentoida niitä. Osallistavaa kirjaaminen on ihanteellinen tapa kirjata päivittäisraporttia ja sitä myös hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan Koivulassa.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella määritellyt osallisuuden lupaukset:

"Kokemuksesi vaikuttavat palveluihimme ja otamme sinut mukaan kehittämään toimintaamme. Yhteinen asiamme on huomioida, että annamme parhaat palvelumme sinulle.

Toimimme yhteisössä, jossa sinun tarpeesi otetaan huomioon. Vahvistamme ja tuemme sinulle tärkeitä ihmissuhteita ja otamme mukaan toimijoita, jotka voivat tukea sinua elämässäsi.

Kohtaamme sinut tasavertaisesti niin, että tulet kuulluksi ja mielipiteesi otetaan huomioon, on kyse sitten arjen asioista tai sinuun liittyvästä päätöksenteosta. Varmistamme tämän varaamalla riittävästi aikaa sinulle suhteen ja turvallisen ilmapiirin luomiseksi. Huolehdimme siitä, että olet tietoinen sinua koskevista oikeuksista."

Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvoihin kuuluu, että arvostamme jokaista kohtaamista ja luomme toiminnallamme turvallisuutta. Henkilökunta perehdytetään olemassa oleviin arvoihin ja palvelupisteen lähijohtaja vastaa, että ne ovat henkilökunnan tiedossa. Mikäli työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian esihenkilön tietoon. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähijohtaja selvittää asiaa ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja tiedottaa palvelujohtajaa. Palvelujohtaja vastaa, että tilanne selvitetään ja arvioi toimenpiteiden riittävyyden.

Lähijohtaja ja tarvittaessa palvelujohtaja kuulevat asiakasta ja tilanteesta 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. Palvelupisteen 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 hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavalta muistutuksen tekemiseen.

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

Sosiaaliasiavastaavan ja kuluttajaneuvonnan tehtävät ja yhteystiedot kerrotaan hänelle.

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

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Soittoaika: ma-pe klo 10–12 ja 13–15, puh. 02 313 2399.

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Helsinki

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat: Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

Soittoaika: ma-to klo 9–11, puh. 09 3104 3355

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Suojattu sähköposti tarvitsee tunnistautumisen verkkosivulla.

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Pirkanmaan hyvinvointialue

Puh. 0405045249

Soittoajat: Ma klo 9–11, Ti klo 12.30–14.30, Ke klo 9–11, To klo 9–11

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi

Postiosoite Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Susanna Honkala, puh. 040 807 4756

Sosiaaliasiavastaava Anne Mikkonen, puh. 040 807 4755

Soittoajat: ma klo 12.30–15.00, ti ja ke klo 8.30–12.00, to klo 9.00–15.00

Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Jenna Roberts

Soittoaika: ma ja to klo 9–13, puh. 040 514 2535
sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat
Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander

Voit jättää yhteydenottopyynnön puhelinvastaajaamme ma klo 10–12, ti-to
klo 9–11 (ei pyhien aattona eikä arkipyhinä). Pyrimme soittamaan takaisin
mahdollisimman pian.

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen

Puh. 0941910230 Soittoaika: ma-ti klo 12–15 ja ke-to klo 9–11

Sähköpostiosoite: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia. Tapaamiset on sovittava aina
etukäteen.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo
Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu
puh.036 293 210

Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista soittaa tai
laittaa multimediatekstejä). Puh. 040 629 6190

sähköposti: satu.loippo@omahame.fi

Satakunnan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

Puh. 044 707 9132

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Keski-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.

Soittoaika: ma-to klo 9–11, puh. 044 265 1080

Sähköpostiosoite: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi (suojaamattomia
sähköposteja), turvaposti.hyvaks.fi (tietoturvallinen sposti)

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Tarja Laukkanen, toiminnan vastuuhenkilö, Essi Lipponen, Annina Rinne ja
Salla Ritala

Puh. 03 819 2504 Soittoaika: maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9–12
ja keskiviikkoisin klo 9–15.

Sähköpostiosoite: asiavastaavat@pajjatha.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue

Sähköpostiosoite: sosiaali.potilasasiavastaava@kymenhva.fi

Puh.05 2206 250

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Marjo-Riitta Kujala ja Elina Puputti.

Puh.06 415 4111

Soittoaika: ma klo 12.30–14.00 sekä ti, ke ja to klo 8.30–10.00.

Pohjanmaan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Katarina Norrgård

Soittoaika: ma-pe klo 8–14 puh. 040 5079303

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Puh: 08 669 0600

Soittoaika: ma-pe klo 9–11

Kainuun hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava: Tiina Komulainen

Soittoaika: ma-ti ja to klo 8–11, puh. 044 7970548

Etelä-Savon hyvinvointialue

Soittoaika: ma-pe klo 9–14, puh. 044 3512818

Pohjois-Savon hyvinvointialue

Soittoaika: ma-pe klo 9–11.30 puh. 044 4610999

sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Etelä-Karjalan hyvinvointialue

Elina Tikka, elina.i.tikka@ekhva.fi

Soittoaika: ma-to klo 9–12, puh. 050 5558553

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue

Puh. 013 3308265 ja 013 3308268

Soittoaika: ma-pe klo 9–11.30

Lapin hyvinvointialue

Satu Peurasaari / 040 4823584

Johanna Pikkuaho / 040 5060083

Ahvenanmaa

Patientombudsman josefin.walk-stenman@ombudsman.ax

Tel.+3581825267

Måndag och fredag telefontid kl. 9.00-11.00. Tisdag telefontid: 13.00-15.00

Potilasiamiesjosefin.walk-stenman@ombudsman.ax

Tel. +3581825267

Soittoaika: maanantaisin ja perjantaisin klo 9.00–11.00. Tiistaisin klo 13.00–15.00

Kuluttajaneuvonta

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:

ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15

Puh: 09 51101200

Koivulassa varmistetaan lasten itsemääräämisoikeutta seuraavilla tavoilla:

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.

Lapselle laaditaan henkilökohtainen hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimia käytetään vain välttämättömissä tilanteissa. Lapselle kerrotaan valitusoikeudesta ja tarvittaessa häntä autetaan valitusprosessissa. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kokemusta seurataan säännöllisten asiakaskokemusmittarin kautta.

Lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa 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 yhteenvedon sekä nuoren arjessa saatavaan tietoon.

Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta vastaa lähijohtaja ja omaohjaaja laatii sen yhdessä lapsen, vanhempien ja sosiaalityöntekijän kanssa. Koulutavoitteet laaditaan yhteistyössä opettajan kanssa ja perheterapeutti osallistuu perhetyön tavoitteiden laadintaan. 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.

Lähijohtaja vastaa siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelma ja sille asetetut tavoitteet arvioidaan säännöllisesti ja ne päivitetään vähintään 2 kertaa vuodessa. Omaohjaajat esittelevät tiimipalavereissa päivitetyt hoito- ja kasvatussuunnitelmat ja lapsen tavoitteet. Omaohjaaja- ja yksilötyön sisältöä suunnitellaan säännöllisesti yhdessä siten, että siihen osallistuvat omaohjaajat, perheterapeutti ja lähijohtaja.

2.4 Muistutusten käsittely

Mikäli asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, on ensisijainen tapa selvittää ilmennyt ongelmaa keskustella palvelua antaneessa palvelupisteessä. Jos keskustelu ei auta, voi asiakas tehdä kirjallisen muistutuksen, joka Perhekuntoutuskeskus Lausteella toimitetaan kyseisen palvelun palvelujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja antavat muistutuksen 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 lupa- ja valvontavirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen johtajalle ja palvelujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydettyssä määräajassa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan johtoryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

Perhekuntoutuskeskus Lauste:
Jukka Sirtamo, palvelujohtaja
Puh. 040 9402413

jukka.sirtamo@lauste.fi

Sijaintikunnan johtava viranhaltija:
Soile Merilä, sosiaalityön johtaja,
Puh. 044 201 7532
kirjaamo@varha.fi

Valtion lupa- ja valvontavirasto (Luova)
PL 4, 13035 AVI
p. 0295 016 000

Eduskunnan oikeusasiamies:

Asiakasta ohjataan tekemään eduskunnan oikeusasiamiehelle kantelu, kun asiakas epäilee, että viranomainen tai virkamies ei ole noudattanut lakia tai täyttänyt velvollisuuksiaan tai jos asiakas epäilee, että perus- ja ihmisoikeudet eivät ole toteutuneet asianmukaisesti. www.oikeusasiamies.fi sivulla on lomake kantelun tekemiseen.

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

2.5 Henkilöstö

Koivulassa työskentelee 8 ohjaajaa ja lähijohtaja. Koivulan työntekijöiden pohjakoulutukset:

5 sosionomi AMK, lähijohtaja sosionomi YAMK, ja 3 sairaanhoitaja AMK. Koivulalla on nimetty perheterapeutti, joka osallistuu Koivulan kuntoutustyön suunnitteluun. Lisäksi voimme hyödyntää työskentelyssä Perhekuntoutus Lausteen moniammatillista tiimiä. Koivulan aamuvuoroissa on yleensä 2 työntekijää, iltaisin 2–3 työntekijää ja yöaikaan 1 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.

Turun sijaishuollon palveluyksiköissä on käytössä ns. myöhähenkilöresurssi. Jokainen palvelupiste suunnittelee työvuorolistaansa ennalta sovitun viikon, jolloin palvelupisteen työntekijä on kaikkien yksiköiden käytössä klo 22–02. Tällä pyritään varmistamaan työntekijäriittävyys ja asiakasturvallisuus alkuyöstä tapahtuvien äkillisten tapahtumien varalle.

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 pätevyysien määrittelyssä on huomioitu laki yksityisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, nimikesuojatut tehtävänimikkeet sekä kilpailutusten vaatimukset. Pätevyysvaatimuksia noudatetaan kaikkien toisteiseksi voimassa olevien työsuhteiden kohdalla. Sijaisuuksien osalta voidaan palkata opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna.

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

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

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

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme tiivistä yhteistyötä vastuusosiaalityöntekijöiden kanssa. Asiakassuunnitelmaneuvoittelussa sovitaan yhteistyöstä muiden verkostojen ja mahdollisten hoitotahojen kanssa.

Hyödynnämme organisaation moniammatillista työryhmää lapsen hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Koivulan perheterapeutti osallistuu omalta osaltaan lapsen asiakasprosessiin ja toimii ohjaajan työparina perhetapaamisissa. Jos lapsi käy Satulavuoren koulua sovimme yhteistyöstä opettajan kanssa asiakassuunnitelmaneuvoittelussa.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Koivulan yksikössä yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone, oleskeluhuone alakerrassa, sauna ja saniteettitilat sekä varastot. Jokaisella lapsella on oma huone. Yhteiset tilat ovat suunniteltu ja sisustettu siten, että ne toimivat

luontevasti yhteisöllisyyttä lisäävästi. Kaikki toiminta tapahtuu yhteisissä tiloissa, lasten omat huoneet ovat ainoastaan henkilökohtaisessa käytössä. Huoneet ovat kalustettuja, mutta lapsi voi täydentää sisustusta omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla tai esineillä. Lapsilla on myös mahdollisuus tuoda huoneisiinsa omat musiikkilaitteet ja television. Tallentavia videokameroita käytetään ulkoalueiden ja kiinteän omaisuuden valvonnassa. Tietohallinto vastaa kameroiden toimivuudesta ja säännöllisistä tarkastuksista.

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

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

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisajankohta

Perhekuntoutuskeskus Lausteen lupa on päivitetty 10.7.2024. Muiden viranomaistarkastusten luvat ja päivämäärät löytyvät palo- ja pelastussuunnitelmasta, turvallisuussuunnitelmasta sekä poistumisturvallisuussuunnitelmasta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Lääkinnällinen laite on kattotermi terveyden parantamiseen sekä sairauden diagnosointiin, ehkäisyyn ja hoitoon tarkoitetuille laitteille ja tarvikkeille.

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

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

lääkeinhalaattori (yhdistelmävalmiste), diabeteksen hoitoon liittyvät mittarit, 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 Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä. Organisaatiossamme on kaksi tietojärjestelmää, joissa käsitellään asiakastietoja: Myneva Finlandin Nappula ja Diarium (terveydenhuollon luvan alaiset palvelut). Molempia koskevat tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

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

Asiakastietojärjestelmä Nappulassa on itsessään kattavat ohjeet järjestelmän käyttöön. Ne ovat kaikkien saatavilla ja ohjeista on myös helposti seurattavia videoita. Nappula järjestää myös erilaisilla teemoilla webinaareja, joihin työntekijät voivat osallistua. Jokainen työntekijä osallistuu perehdytysohjelmaan kuuluvaan perehdytyspäivään. Osallistuminen perehdytyksen eri osa-alueisiin dokumentoidaan HR-järjestelmä Mepcoon, josta osallistuminen on myös todennettavissa. Nappulan asiakastietojärjestelmän päivityksiä seuraavat nimetyt sisällölliset pääkäyttäjät sekä järjestelmäasiantuntija ja he vastaavat mahdollisten muutosten tiedottamisesta yksiköille.

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

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuhenkilö:
Tietosuojavastaava
- Suunnitelman toteuttamisen vastuhenkilöt: Yksiköiden lähijohtajat ja palvelujohtajat
- Tarkistus- ja päivityskäytännöt: Suunnitelma esitellään organisaation lähijohtajille, jotka vastaavat suunnitelman läpikäymisestä tiimeissä. Suunnitelma käydään läpi ja päivitetään kerran vuodessa (tammikuu).

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

Perhekuntoutuskeskus Lausteen kaikki ohjeistukset lähtevät siitä, että toimimme henkilötietojen käsittelijöinä. Tällöin myös poikkeustilanteita koskevat ohjeistukset, tietojen käsittely ja poistaminen on ohjeistettu siten, mitä rekisterinpitäjä (hyvinvointialue) on meitä ohjeistanut.

Palveluntuottajana huolehdimme asiakastietolain 90 §:n mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä sekä tarpeenmukaisista omavalvonnallisista toimista koko poikkeaman ja häiriötilanteen keston ajan. Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilökunta 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 päätalon keittiöltä. Lasten perustietolomake on tulostettu lapsen kansioon Nappulan asiakastietojärjestelmä, jotta tarvittavat tärkeät yhteystiedot ovat

aina saatavilla. Organisaation tukipalvelut auttavat järjestelmien poikkeusoloissa.

Lapsille hankitaan tarvittaessa puhelin ja liittymä. Jos lapsen liittymä on vanhempien hankkima, korvaamme vanhemmalle puhelinlaskusta 20 € kuukaudessa. Koivulassa on lisäksi lasten yhteinen kannettava tietokone ja puhelin.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta:

Koivulan lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 24.3.2026 organisaation lääkevastaava Reino Tamsaaren, Koivulan lääkevastaava Pauliina Holanteen ja lääkäri Terhi Luntamon toimesta.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Lähijohtaja Annukka Kalliokoski yhdessä lääkevastaava Pauliina Holanteen kanssa.

Toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri: Terhi Luntamo
Lääkehoidon toteuttamisesta vastaava sairaanhoitaja: Reino Tamsaari

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

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 tietosuojasetuksen ((EU) 2016/679) vaatimuksia tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palvelupisteen toiminnassa.

Käytännössä tämän varmistamiseksi asiakastietojen käsittelyn, tietojärjestelmien käytön sekä tietosuojan ja tietoturvan toteuttamisen koulutuksissa, ohjeistuksissa ja seurannassa toimitaan seuraavasti:

- Jokainen työntekijä, riippumatta siitä mitä työtä tekee, allekirjoittaa vaitiolo- ja tietosuojasitoumuksen aloittaessaan työssä Perhekuntoutuskeskus Lausteella.
- Kuntoutustyötä tekeville vaaditaan myös tietosuojan ABC-testin suorittaminen. Todistus sen suorittamisesta arkistoidaan työntekijän tietoihin HR-järjestelmä Mepcoon.
- Pehdytysohjelmaan sisältyy opastus asiakastietojärjestelmän oikeanlaiseen käyttöön ja yleispehdytyspäivässä käydään läpi tietosuoja- ja tietoturvaohjeita.
- Lisäksi kuntoutustyötä tekeville järjestetään koulutuspäivä, jossa keskitytään vielä tarkemmin asiakastietojen turvalliseen ja lainmukaiseen käsittelyyn. Tässä koulutuspäivässä käydään myös läpi hyvät kirjaamiskäytännöt. Koulutus koskee siis jokaista uutta kuntoutustyöntekijää ja se tulee käydä sijaishuollossa uudestaan kolmen vuoden välein.
- Ohjeet asiakastietojen käsittelystä löytyvät organisaation sisäisestä intrasta, Laarista.

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

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

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Olemme keränneet asiakaspalautetta strukturoidulla lomakkeella jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Vuonna 2017 uudistimme

asiakaspalautejärjestelmäämme niin, että palautetta kerätään asiakkaan koko palveluprosessin ajan. Näin sitä voidaan hyödyntää välittömästi, eikä asiakkaan palvelun jo päätyttyä. Kyselyn sisältö päivitettiin viimeksi syyskuussa 2024.

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

3. Omavalvonnan riskienhallinta










3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuunjako riskienhallinnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laaturyhmä
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-alueilla. Huom. Kuvasta puuttuu asiakas turvallisuusilmoitus.

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

3.2.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

Perhekuntoutuskeskus Lausteella ja Koivulan palvelupisteessä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:n mukaista palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta. Jokaisella Koivulan työntekijällä, sijaisella sekä palveluntuottajan lukuun toimivalla henkilöllä on **velvollisuus ilmoittaa viipymättä**, jos hän tehtävissään havaitsee tai saa tietoonsa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavan epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös tilanteita, joissa toiminta on lain, viranomaismääräysten, lupaehtojen tai omavalvontasuunnitelman vastaista.

Ilmoitus tehdään ensisijaisesti **palvelupisteiden lähijohtajalle**. Mikäli epäkohta on vakava, ei korjaannu viivytyksettä tai koskee lähijohtajaa, ilmoitus saatetaan **palvelujohtajan** tietoon. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa ilmoituksen tekemisestä palvelun tilaajalle ja valvovalle viranomaiselle.

Ilmoitusvelvollisuuden käyttäminen on **oikeus ja velvollisuus**, eikä ilmoituksen tekemisestä saa aiheutua ilmoittajalle kielteisiä seuraamuksia. Ilmoittamisen estäminen tai siihen puuttuminen on kiellettyä.

Ilmoitukset kirjataan Perhekuntoutuskeskus Lausteen käytössä olevaan **poikkeamaraportointiin sähköiseen järjestelmään (Hailer)** valitsemalla tilanteeseen soveltuva ilmoitustyyppi (esim. sosiaalihuollon epäkohta, asiakasturvallisuus, vaaratilanne). Ilmoitukset käsitellään osana Koivulan riskienhallintaa ja omavalvontaa sovittujen käsittelyprosessien mukaisesti.

Ilmoitusten perusteella käynnistetään tarvittavat korjaavat toimenpiteet, arvioidaan niiden riittävyys ja hyödynnetään saatu tieto toiminnan laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisessä.

Henkilöstön tiedottaminen ja osaamisen varmistaminen

Koivulan henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta:

- osana **uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytystä**
- omavalvontasuunnitelman läpikäynnin yhteydessä
- tiimipalavereissa ja tarvittaessa täydennyskoulutuksissa.

Lähijohtaja vastaa siitä, että henkilöstö tuntee ilmoitusvelvollisuutta koskevat menettelytavat, osaa tunnistaa ilmoitusvelvollisuuden piiriin kuuluvat tilanteet ja tietää, miten ilmoitus käytännössä tehdään. Ilmoitusvelvollisuuden toteutumista seurataan osana Koivulan riskienhallintaa ja omavalvonnan seurantaa.

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovitusta 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 tyypille on nimetty organisaatiotason vastuuhenkilö, joka kokoaa ilmoitukset poikkeamaraportoinnin sähköisestä järjestelmästä ja raportoi niistä sovitusti.

Organisaatiotason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuuhenkilö
Asiakasturvallisuus	Palvelujohtaja
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työsuojelupäällikkö
Lääkepoikkeama	Lääkäri/organisaation lääkevastaava
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 yleisperhdytystilaisuudessa käsitellään asioita, joista osa sivuaa myös riskienhallintaa.

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Palvelupisteiden lääkäripalvelut hankitaan ostopalveluna. Lääkärien ammatillinen pätevyys, sopivuus ja kokemus tarkistetaan ja heidät perehdytetään organisaation toimintatapoihin. Palvelua tuotettaessa lääkärit osallistuvat asiakas- ja tiimikohtaisiin palavereihin ja verkostoyhteistyöhön, jolloin heidän työskentelynsä on organisaation normaalin riskienhallinnan piirissä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelukohtainen valmius ja jatkuvuudenhallintaa koskeva suunnitelma on tehty ja sen ylläpidosta vastaa organisaation laatutyöryhmä, johon kuuluu Johtaja, palvelujohtajat, rehtori ja hallintojohtaja). Suunnitelma löytyy organisaation intranetistä, Laarista.

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 kokoontumisissa. Sen avulla tunnistetaan toiminnan riskejä ja 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 laatutyöryhmään, joka viestii muutoksesta laajemmin.

Arvioimme Koivulan omavalvontaa säännöllisesti työryhmässä ja muokkaamme sitä tarvittaessa. Käymme jokaisessa tiimissä keskustelua siitä, missä olemme onnistuneet ja miten organisaation arvot ovat näkyneet työskentelyssämme. Seuraamme strategisten tavoitteiden toteumista ja Koivulan arkeen liittyvien käytänteiden sujuvuutta. Kehitämme toimintaamme ja korjaamme havaitut epäkohdat. Lasten osallisuutta pyritään vahvistamaan ja myös heidän mielipidettään kuullaan, kun kehitämme toimintaamme. Lasten yhteisökokouksissa suunnitellaan mm. yhteisiä toimintatuokiota ja seuraavan viikon päivällistoiveita. Alkuvuodesta pidämme arviointipäivän, jossa arvioimme mennyttä kautta ja nostamme esiin kehittämiskohtia ja teemme tarvittavia muutoksia. Syksyllä suunnittelemme seuraavaa vuotta ja laadimme mm. henkilökohtaiset koulutussuunnitelmat. Tämän vuoden henkilöstökyselystä nostimme yhteiseksi tavoitteeksi läsnäolon lisäämisen.