

Omavalvontasuunnitelma

Vuorela

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 22.4.2026

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

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 terveystalouden lupa- ja valvontavirasto Valvira antoi 8.5.2024 määräyksen (1/2024) sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisten omavalvontasuunnitelmien sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Määräys koskee sekä julkisesti että yksityisesti tuotettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja. Määräys tuli voimaan 15.5.2024 ja on voimassa toistaiseksi.

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveystalouden 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: Vuorela
Palvelupisteen yhteystiedot: osoite: Mustionkatu 23, 20750 Turku
Puhelin: 0409401652

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo
Vastuuhenkilön yhteystiedot: 0409402413
Sähköposti: jukka.sirtamo@lauste.fi

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Salla Kopeli
Lähijohtajan yhteystiedot: 0409002591
sähköposti: salla.kopeli@lauste.fi

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Ympäri vuorokautinen lastensuojelulaitoshoidon yksikkö, erityistaso

Palvelupisteen asiakasmäärä: 7

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

Palvelut tuotetaan ostopalveluna hyvinvointialueille.

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue, Varha.

1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:

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 kiintymyssuhde-teoria, kognitiivinen käyttäytymisterapia, ratkaisu- ja voimavarakeskeinen toimintatapa sekä perheterapeuttinen toimintatapa. Asiakkaan saama palvelu ja elämäntilanne vaikuttavat siihen, mitä viitekehysten osa-aluetta kulloinkin painotetaan.

Vuorelan yksikön hoito, kasvatus ja kuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun sijaishuollossa oleville 12–17 –vuotiaille lapsille, joilla on erityisen vaikea käytöshäiriö ja asosiaalista käyttäytymistä. He voivat oireilla myös rikoksilla ja päihteidenkäytöllä. Yksikössä hoidetaan myös aggressiivisia, suunnitelmallista väkivaltaa käyttäviä lapsia. Vuorelaan sijoitetuilla lapsilla on usein taustalla vaikeita koulunkäynnin haasteita. Vuorelassa on 7 asiakaspaikkaa. Osastolla työskentelee kahdeksan ohjaajaa, sekä lähijohtaja. Työskentelymme tukena hyödynnämme moniammatillista osaamista, käytettävissä on perheterapeutti, toimintaterapeutti, erikoislääkäri ja tarvittaessa voimme konsultoida psykologia ja päihdetyöntekijää.

Nuoren kanssa työskennellään hänen yksilöllisten, nuoren ja hänen lähi-verkostonsa, sekä vastuusosiaalityöntekijän kanssa asiakassuunnitelmassa sovittujen tavoitteiden suuntaisesti. Pidämme Vuorelassa toiminnallisuutta ja kuntouttavaa arkea tärkeänä elementtinä.

Kuntouttava arki rakentuu turvallisista rakenteista ja nuoren yksilöllisestä huomioimisesta arjen erilaisissa tilanteissa. Kuntouttavaan arkeen kuuluu ohjaajien laatimat viikko-ohjelmat, johon jokaiselle nuorelle on merkitty kouluajat, yksilölliset menot ja työskentely, sekä muita arjen rakenteita, kuten nuortenpalaveri ja ryhmät. Arjen rutiinit toistuvat ja ovat ennakoitavissa, jotta ne luovat turvaa nuoren elämään.

Vuorelassa kaikki ohjaajat koulutetaan dialektisen käyttäytymisterapian oppien mukaisesti. DKT työskentely näkyy arjessa, sekä yksilö- ja omaohjaajatyöskentelyssä. Vuorelassa pidetään myös DKT aiheista taitoryhmää, joka tukee nuorten kuntoutumista.

Jokaisella nuorella on nimetty omaohjaajapari, jonka tärkein tehtävä on suhteen luominen lapseen, ja suunnitelmallinen työskentely lapsen ja läheisverkoston kanssa nuoren tavoitteiden saavuttamiseksi. Rakentamiseen kuuluu myös omaohjaajien ja perheterapeutin yhteinen työskentely perheen kanssa. Ajattelemme perhetyön olevan merkityksellinen osa nuoren kuntoutumiseen Vuorelassa. Nuoren perhe on tervetullut Vuorelaan ja tarvittaessa voi jäädä yöksi Perhekuntoutuskeskus Lausteella sijaitsevaan vierasasuntoon.

Osallistamme ja aktivoimme nuorta olemaan osa häntä koskevassa päätöksenteossa ja työskentelyssä. Vuorelassa pidämme tärkeänä dialogisuutta, haluamme että nuorta ja hänen perhettään kuullaan päätöksenteossa ja työskentelyn suunnittelussa.

Pidämme tärkeänä sitä, että kaikki lapset käyvät koulua, jonka takia työskentelemmekin tiiviisti Perhekuntoutuskeskus Lausteen Satulavuoren koulun kanssa, jossa Vuorelaan sijoitetut peruskoululaiset, ja usein myös TUVAn opintoja suorittavat nuoret käyvät. Koulun kanssa pystymme

joustavasti räätälöimään yksiköllistä suunnitelmaa nuoren koulunkäynnin tueksi.

Organisaation arvojen mukaisesti arvomme ovat 1. *Ystävällisyys*. Arvoitamme 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.

Vuorelassa kohtaamme lapset, heidän läheisensä, muut työntekijät sekä yhteistyökumppanit ystävällisesti ja arvostaen. Ystävällisellä kohtaamisella luomme jokaiselle turvallisen ja johdonmukaisen ympäristön.

Olemme Vuorelassa avoimia uusille haasteille ja mahdollisuuksille. Kohtaamme lapsen ja hänen perheensä ilman ennakkoluuloja ja käsityksiä. Olemme aidosti kiinnostuneita lapsen elämästä ja perheen tilanteesta. Kokeilemme rohkeasti uusia lähestymistapoja ja uusia ideoita.

Vuorelassa pyrimme omalla toiminnallamme näyttämään esimerkkiä ja toimintamme on läpinäkyvää. Pidämme lupauksista kiinni, jolla luomme myös lapsille turvaa ja ennakoitavuutta. Vuorelassa rakennamme uskoa tulevaisuuteen ja luomme siihen mahdollisuuksia. Jokaisella lapsella on mahdollisuus käydä koulua, harrastaa, saada kunnollinen lepo, ravitsemus ja huolenpito.

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 kohtauksessa ja teossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatutyöhön.

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

STRATEGISET MITTARIT STRATEGIAKAUDELLE 2023-2027	
Palvelustrategia	
1.	Asiakas kokee, että ainakin yksi Lausteen työntekijä kuulee ja ymmärtää hänen tarpeitaan (vaikuttavuus)
2.	Asiakas kokee, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta (vaikuttavuus)
3.	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, viranomais määräykset, ohjeet sekä hyvinvointialueiden hankintaehdoissaan palveluntuottajille asettamat laatuvaatimukset.

Olemme paraikaa Perhekuntoutuskeskus Lausteella konseptoimassa palveluitamme, mutta työ on kesken. Palvelukonseptiin kuvataan mm. palvelun tuottamisen ydinprosessit, tavoitteet, vaikuttavuuden tekijät ja resursointi. Palvelukonsepti tukee laadukkaan palvelun tuottamisen jokaiselle asiakkaallemme palvelupisteestä riippumatta. Palvelukonsepti pitää sisällään myös palvelun laatulupauksen.

Vuorelan yksikön laatulupaus:

Vuorelan laatulupaus

- Työskentelemme Vuorelassa asiakassuunnitelman pohjalta laaditun yksilöllisen hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaan.
- Tuemme nuoren kasvua ja kehitystä turvallisessa ympäristössä, jossa ohjaajat näyttävät toiminnallaan esimerkkiä.
- Kohtelemme nuoria tasa-arvoisesti kuitenkin yksilölliset piirteet huomioon ottaen.
- Otamme huomioon nuoren sekä perheen muuttuvat tarpeet ja osallistamme heitä työskentelyyn.
- Hyödynnämme aktiivisesti moniammatillista työryhmää.
- Vuorelassa kaikki tulevat kuulluksi ja nähdyksi sekä kannustamme aktiivisesti nuoria omien mielipiteiden ja toiveiden esille tuomiseen.
- Toimimme ammattitaidolla tiimin jäsenten vahvuuksia hyödyntäen ja kehitämme työyhteisössämme osaamista aktiivisesti.

Lähijohtajan vastuulla on varmistaa, että Vuorelan yksikössä työskennel-
lään laatuvaatimusten mukaisesti, sekä työskentelyssä näkyy Perhekuntou-
tuskeskus Lausteen arvot. Lähijohtajan johdolla asetetaan Vuorelan yksi-
kön yhteisiä tavoitteita laadun parantamiseksi ja kehittämiseksi.

Kaksi kertaa vuodessa pidetään Vuorelan tiimin suunnittelu- ja arviointi-
päivä, jossa suunnitellaan ja kehitetään toimintaa. Suunnittelu- ja arviointi-
päivän perusteella tehdään omavalvontasuunnitelmaan tarvittavia muutok-
sia. Lähijohtajan vastuulla on varsinainen omavalvontasuunnitelman päivi-
tystyö. Kehittämiskohteiden ja yhteisten tavoitteiden pohjalta lähijohtaja val-
mistelee koulutussuunnitelman, johon jokaisen yksilölliset kehittämistar-
peet, sekä tiimin yhteiset tarpeet otetaan huomioon.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä Trilliant-järjestelmä, johon
tiimi määrittelee tiimin tavoitteita. Ohjaajien kanssa käydään vuoden aluksi
tavoitekeskustelu näiden tiimin tavoitteiden pohjalta, lisäksi vuoden aikana
1–5 coachaus keskustelua. Tavoitekeskustelut ovat osa työhyvinvointia. Läh-
ijohtaja vastaa omalta osaltaan työntekijöiden työhyvinvoinnista luoden
pohjaa luottamukselliselle ja avoimelle työilmapiirille.

Vuorelan työryhmällä on kerran kuukaudessa yhteinen tiimipalaveri, jossa
tarkastellaan Vuorelan yhdessä asettamia tavoitteita ja arvioidaan niiden to-
teutumista. Tiimipalaverissa mietitään myös lasten tilanteita ja käydään läpi
tiedotettavia asioita. Tiimipalaverin yhteydessä on myös koko tiimin työhoh-
jaus (90min). Tiimipalaverissa ja päivissä käydään läpi myös saatua posi-
tiivista tai rakentavaa palautetta ja pohditaan mahdollisia tarvittavia korjauk-
sia toiminnassa. Vuorelan rakenteisiin kuuluvat myös säännölliset viikkopa-
laverit, joihin osallistuu myös Vuorelalle nimetty perhetyöntekijä, sekä toi-
mintaterapeutti. Viikkopalaverissa käsitellään yhdessä akuutteja lastenasia-
soita tai mietitään laajempaa kokonaisuutta.

Lähijohtajalla ja perheterapeutilla on myös oma tapaaminen viikoittain,
joissa käydään läpi asiakasasioita.

Lähijohtaja vastaa yksikössä siitä, että resurssointi on riittävä ja työnteki-
jöillä on tarvittavat ja työskentelyyn soveltuvat välineet. Lähijohtajalla on
vastuu perehdyttämisestä ja osaltaan tiedottamisesta. Lähijohtaja vastaa
siitä, että kaikki työntekijät ovat tietoisia uusista menettelytavoista. Jokaisen
työntekijän omalla vastuulla on kuitenkin lukea sähköposti ja sisäinen tiedo-
tuskanava Laari (Intra).

Sosiaali- terveyspalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen
tuottamat palvelut tullaan rekisteröimään lupa- ja valvontaviraston yhtei-
seen Soteri -rekisteriin. Lupa- ja valvontavirasto tekee suunnitelmallista,
valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveyspalvelujen valvontaa. Val-
vonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehi-
tämme toimintaamme.

Palvelujen järjestäjänä hyvinvointialue puolestaan suorittaa yksityisten pal-
veluntuottajien 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 omaisiltaan ja läheisiltä, hyvinvointialueen edustajilta sekä omalta henkilöstöltämme. Kyseilyhimme 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.

Olennaiset 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, rikkinaisista 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 kaltoinkohdeltu (henkilökunta)	vähäinen x vakava	Riskin hallinta 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 näkemien kokonaisvaltaisesti.
Puuttuva valvonta ja laiminlyönnit	vähäinen x vakava	Työvuorosuunnittelulla 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	Rikkinaisista välineistä tai rakenteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja tai ne poistetaan mahdollisuuksien mukaan käytöstä. Toimintaympäristöstä voidaan tilapäisesti karsia esineet, jotka aiheuttaa vaaraa
Asiakkaan päihteidenkäyttö	todennäköinen x vakava	lasten kanssa ollaan läsnä ja järjestetään mahdollisuuksien mukaan järkeviä vapaaajan 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 verkostoiden kanssa. Henkilökunnalla on

		ensiapukoulutus ja ymmärrys haittoja vähentävästä työskentelystä.
lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ei tavoiteta	mahdollinen x vakava	Ollaan yhteydessä johtavaan viranhaltijaan ja ollaan aktiivisia. Varmistetaan toimintakäytäntöjä arjessa esihenkilöiltä.

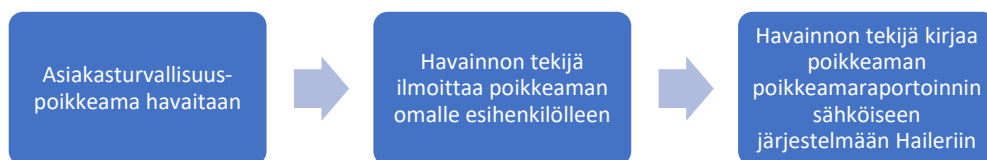
Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä poikkeamaraportoinnin sähköinen järjestelmä Hailer. Asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien lisäksi sinne raportoidaan lääke- ja tietoturvapoikkeamat sekä kirjataan vaaratilanne/läheltä piti -ilmoitukset ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset.

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.

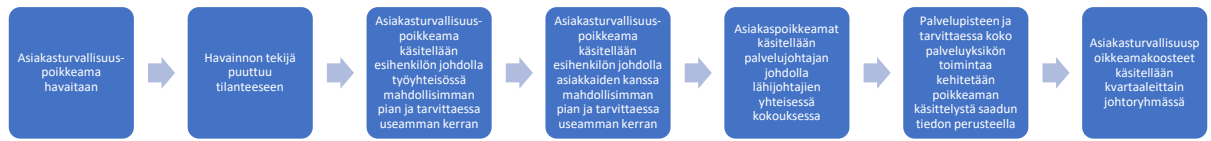
Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiakasturvallisuuteen liittyvään laatu-poikkeamaan sellaisen havaitessaan. Ne on saatettava viivytystä oman esihenkilön tietoon ja kirjattava poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään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

Vuorelan työryhmä käy tiimipalavereissa ja muissa kokousrakenteissa läpi valvonta viranomaiselta saatua ohjausta ja palautetta. Mikäli jotakin toimia tulee selvittää lähijohtaja vastaa selvityksistä yhdessä työryhmän kanssa. Saadun palautteen perusteella tehdään tarvittavia muutoksia toimintaan ja kehitetään toimintaa.

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähijohtaja	Henkilöstö	Laatutyöryhmä
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan toteutumisen säännöllisestä kvartaaleittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa laatutyöryhmä omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	Toimii omavalvonnan edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnassa haavittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	Vastaa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmakkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa haavittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Vuorelan toimintaa ohjaa omavalvontasuunnitelma. Jokaisen työntekijän kuuluu tuntea yksikön omavalvontasuunnitelma ja osallistua siihen omalta osaltaan. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysohjelmaa, jolloin jokainen työntekijä käy omavalvontasuunnitelman läpi ja kuittaa allekirjoituksella luetuksi. Tämä koskee myös sijaisia.

Vuorelan työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laatimiseen lähijohtajan kanssa. Tiimipalavereissa ja suunnittelupäivissä omavalvontasuunnitelmaan tehdään tarvittavia muutoksia.

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

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Nuori on aina asianosainen omassa lastensuojeluasiassaan. Nuorelle on hänen ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti turvattava oikeus saada tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa ja mahdollisuus esittää siinä mieltänsä. Nuorella on oikeus pyytää häntä koskevia asiakirjoja hänen

omalta vastuusosiaalityöntekijältänsä, joka tekee päätöksen niiden luovutuksesta.

Ajantasaisen kirjaaminen ja dokumentointi on tärkeä osa asiakkaan oikeusturvaa. Vuorelassa perehdytetään kirjaamiseen ja jokaisella työntekijällä on vastuu dokumentoinnin oikeellisuudesta. Dokumentointi tulee olla lainmukaista ja laadukasta. Nuoren osallisuutta pyritään vahvistamaan ja tukemaan, niin että hän on osallisena kaikissa häntä koskevissa neuvotteluissa ja palavereissa. Nuorta kannustetaan olemaan aktiivinen häntä koskevassa päätöksenteossa ja kertomaan oma mielipiteensä. Vuorelassa kannustamme nuorta olemaan myös itse yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä.

Sijoituksen aluksi käydään siirtoneuvottelu vastuusosiaalityöntekijän, sekä nuoren ja hänen huoltajansa kanssa, Vuorelasta tähän osallistuvat lähijohtaja, mahdollisuuksien mukaan omaohjaaja ja Vuorelan nimetty perhetyöntekijä. Joissakin tilanteissa erillistä siirtoneuvottelua ei ole, vaan päivitetään suoraan asiakassuunnitelmaa.

Asiakassuunnitelmaa koskevan neuvottelun koolle kutsuu lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tässä neuvottelussa käydään läpi laajemmin nuoren asioita ja kootaan lopuksi tavoitteet työskentelylle. Asiakassuunnitelma neuvotteluun Vuorelasta osallistuvat nuoren omaohjaaja, sekä lähijohtaja. Tavoitteiden pohjalta nuori, hänen huoltajansa, sekä omaohjaajat ja perhetyöntekijä kokoavat hoito- ja kasvatussuunnitelman. Lähijohtaja osallistuu neuvotteluihin ja tarvittaessa aina laatimaan hoito- ja kasvatussuunnitelmaa työntekijöiden kanssa. Lähijohtajan rooli on auttaa ja mahdollistaa omaohjaajaa työskentelemään siten, että hän voi edistää nuoren tavoitteisiin pääsemistä. Suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan aktiivisesti.

Vuorelassa nuori osallistuu tekemään yhdessä omaohjaajiensa kanssa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa, johon kirjataan asiakassuunnitelmassa määritellyt tavoitteet. Nuorella on näin ollen mahdollisuus itse olla suunnittelemassa omaa kuntoutusprosessiaan Vuorelassa. Nuoren huoltajia osallistetaan myös prosessiin. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaan kirjataan myös koulun osuus yhdessä opettajan kanssa, mikäli nuori käy koulua Satulavuoren koulussa.

Ohjaajat lähettävät asiakaskokemusmittarin nuorelle ja hänen huoltajilleen neljä kertaa vuodessa. Lähijohtaja seuraa asiakaskokemusmittarin vastauksia ja niiden hyödyntämistä. Vastauksia seurataan myös tiimipalavereissa ja tehdään tarvittavia toimenpiteitä.

Lasten tietoisuutta oikeuksistaan ja asemastaan vahvistetaan yksikössä nuorten viikoittaisissa nuortenpalavereissa. Nuortenpalaverissa nuoret pääsevät vaikuttamaan Vuorelassa tapahtuviin asioihin esimerkiksi tekemiseen ja toimintaan. Lasten kanssa käydään keskustelua siitä, minkälaista on hyvä hoito ja kasvatusta, huolenpito ja kehitystasoon liittyvä valvonta. Mitä tarkoittaa oikeus määrätä itsestään ja omista toimistaan ja miten itsemääräämisoikeutta vahvistetaan sijaishuollossa. Mitä ovat perusoikeudet ja mitä lapselle kuuluvia oikeuksia lastensuojelulain mukaisilla rajoitustoimenpiteillä rajoitetaan.

Vuorelassa nuoret osallistuvat Hyvän kohtelun suunnitelman laatimiseen nuortenpalaverissa. Vuorelassa kehitetään jatkuvasti toimia, kuinka kaikkien hyvinvointi voitaisiin ottaa paremmin huomioon. Hyvän kohtelun suunnitelma löytyy Vuorelan yleisistä tiloista ja jokaisen lapsen kanssa se käydään läpi, hänen muuttaessa Vuorelaan.

Lapsi on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen ja osallistuu kaikkeen 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.

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

Nuorta kohdellaan siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Nuoren ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskontoon liittyvissä asioissa otetaan huomioon Vuorelan arjessa. Nuorta tuetaan ja autetaan käymään vakaumuksensa mukaisissa tilaisuuksissa ja harjoittamaan edustamaansa uskontoa. Nuoren ruokavaliossa otetaan huomioon kulttuurin ja uskonnon vaateet.

Nuorella on yksikössä oma huone, jonka sisustamiseen hän itse vaikuttaa ja jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Nuori saa valita itselleen mieluisan harrastuksen. Nuoren ystävyysuhteita tuetaan ja ystävät saavat käydä vierailemassa Vuorelassa. Puhelin on nuorella käytössä, ellei sitä ole rajoitettu rajoituspäätöksellä.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella nuorelle maksetaan käyttövaroja. Vuorelassa on käytössä viikkoraha, joka on iästä riippumatta 16.5 euroa viikossa. Nuori saa itse päättää mihin rahan käyttää. Käyttövaroja ei ole sidottu mihinkään esimerkiksi koulun käymiseen/käymättömyyteen.

Nuorelle hankitaan sellaiset vaatteet, kun hän itse haluaa, kuitenkin niin että ne ovat säähän sopivia ja tarpeellisia. Nuorelle hankitaan hygieniatarvikkeita tarpeen mukaan ja niin että hän saa itse päättää esimerkiksi tuotemerkit.

Vuorelan yksikköön sijoitetuilla nuorilla voi olla kontakteja myös Vuorelan ulkopuolella esimerkiksi terveydenhuollossa. Kaikki terveydenhuollonkäynnit mahdollistetaan nuorelle, Vuorelan ulkopuolisten tahojen tapaamiset on mahdollista hoitaa Vuorelan ohjaajan kanssa yhdessä. Nuorelle kerrotaan oikeuksistaan ja kuinka hän voi hoitaa riippuen ikätasostaan mm. terveydenhuollon tapaamisia itsenäisesti.

Vuorelan asiakkaat käyttävät Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin palveluita ja heidän lääkäriaikansa varataan pääsääntöisesti Mäntymäen terveysasemalle. Erikoissairaanhoidon tarpeen tullen lääkärin ajat tulevat Turun

yliopistollista keskussairaalaan. Kiireellisessä terveydenhuollon tarpeessa käytämme Turun yhteispäivystystä. Meidän asiakkaiden on myös mahdollista käyttää yksityisen lääkäriasema Terveystalon palveluita, mikäli lääkäriin pääsy on muuten haastavaa. Esimerkiksi tilanteessa, jossa päivystyksellisiä aikoja ei ole saatavilla.

Asiakasta kohdellaan kunnioittavasti ja arvostaen, jokainen on yksilö ja jokaisen tilanne vaatii yksilöllistä suunnitelmaa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvoihin kuuluva ystävällisyys ja luotettavuus, näkyy Vuorelan arjessa. Kaikkia asiakkaita kohdellaan ystävällisesti ja kunnioittavasti.

Mikäli Vuorelan työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian lähijohtajan 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 vietään tiedoksi yhdistyksen hallitukselle. Yksikön lähijohtaja on yhteydessä asiasta nuoren vanhempiin ja lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

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

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

Puhelinneuvonta: +358 9 310 43355 ma-to 9–11. Puhelun hinta:
normaali puhelumaksu

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Yksikön päällikkö: Tove Munkberg

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

Suojattu sähköposti tarvitsee tunnistautumisen verkkosivulla.

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

Pirkanmaan hyvinvointialue

Puhelinnumero

040 504 5249

Soittoajat

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

Sähköposti: 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

Soittoaika:

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

Puhelinaika maanantaisin kello 9-13 ja torstaisin kello 9–13

Puhelinnumero: 040 514 2535 Sähköposti: asiavastaava@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen, Terhi Willberg ja Anne Hilander (ma ja to).
p. 029 151 5838.

sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

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

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)
Satu Laaksonen
Puh. 0941910230
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:
Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00

Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Huom! Puhelinaikoja ei ole perjantaisin tai juhlapyhien aattoina.

Sähköpostiyhteydenotot:
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia.
Tapaamiset on sovittava aina etukäteen.

Kanta-Hämeen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo
sähköposti: satu.loippo@omahame.fi
Puhelin
Sosiaaliasiavastaavan takaisinsoittopalvelu
036 293 210
Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei ole mahdollista
soittaa tai laittaa multimediatekstejä).
040 629 6190

Satakunnan hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
Puhelin: 044 707 9132
sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Keski-Suomen hyvinvointialue

Sosiaaliasiavastaavien vastuhenkilö Eija Hiekka.
Soittoaika: ma-to klo 9-11, puh. 044 265 1080
Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi (suojaamattomia sähköposteja)

Päijät-Hämeen hyvinvointialue

Tarja Laukkanen, toiminnan vastuhenkilö
Essi Lipponen
Annina Rinne
Salla Ritala
Puhelin: 03 819 2504
Soittoaika: maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15.
Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi.

Ahvenanmaa

Patientombudsman
josefin.walk-stenman@ombudsman.ax
+3581825267
Måndag och fredag telefontid kl. 9.00-11.00
Tisdag telefontid: 13.00-15.00

Potilasasiamies
josefin.walk-stenman@ombudsman.ax
+3581825267

Maanantaisin ja perjantaisin puhelinaika 9.00-11.00
Tiistaisin puhelinaika: 13.00-15.00

Sijoittajahyvinvointialueen on joissain tilanteissa mahdollista hakea Vuorelaan sijoitetulle lapselle lastensuojelun edunvalvojaa. Lastensuojelun edunvalvoja vahvistaa lastensuojelun päätöksenteossa lapsen osallisuutta, lapsen edun toteutumista ja lapsen puhevallan käyttöä häntä itseään koskevissa asioissa. Sosiaalitoimen velvollisuus on hakea lapselle edunvalvojaa, jos huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua ja samalla edunvalvojan määrääminen on tarpeellista asian selvittämiseksi tai lapsen edun turvaamiseksi. Mikäli Vuorelan työryhmä arvioi, että lapsi saattaisi tarvita edunvalvojaa, työryhmä on yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalilyöntekijään, joka arvioi edunvalvonnan tarpeen ja tekee siihen liittyvät toimenpiteet.

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

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

Rajoitustoimenpiteitä ei koskaan käytetä rangaistuksena, vaan niitä käytetään erikseen perustellusta syystä turvaamaan lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito ja kuntoutus. Rajoitustoimenpiteiden avulla turvataan asiakkaalle hänen tarvitsemansa hoito ja huolenpito. Käytettyjen rajoitustoimenpiteiden vaikutuksia seurataan säännöllisesti organisaatiotasolla ja asiakas-kohtaisesti. Hoidosta ja kasvatuksesta vastaava yksikön lähijohtaja ja työryhmä arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa toimenpiteiden vaikutusta ja niiden tarpeellisuutta. Jokaisen laitoksessa työskentelevän kasvatustar-

hoitotyössä olevan työntekijän tulee ymmärtää rajoittamisen perusteet, soveltamisala, toteutus ja päätöksenteko sekä muutoksenhaku ja tiedoksi-anto. Tämän tueksi henkilöstöä koulutetaan rajoitustoimenpiteiden osalta säännöllisesti. Lisäksi työntekijät saavat tukea keskustelulle palvelujohtajalta ja lähijohtajalta. Rajoitustoimenpiteiden toteuttamiseen hoito- ja kasvatushenkilökunnalle on erilliset rajoitukset ja niiden ohjeistukset.

Kaikki rajoittamistoimenpiteet ja päätökset on toimitettava lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tietoon, sillä hänen velvollisuutenaan on valvoa ja huolehtia siitä, että päätösten oikeusvaikutuksista kerrotaan lapselle ja asianosaisille, heitä kuullaan ja heidän mielipiteensä asioihin selvitetään, päätökset annetaan kaikille asianosaisille tiedoksi ja heitä opastetaan muutoksenhakuun. Hän valvoo, että rajoitustoimenpiteet lopetetaan heti, kun sen käytölle ei enää ole perusteita, samoin toimenpidettä lievennetään heti, kun se on mahdollista. Rajoitustoimenpiteiden käyttö tulee huomioida lapsen asiakassuunnitelmaa päivitettäessä ja tarvittavia tukitoimia ja muutoksia pohdittaessa (LSL 74, 73 § 3).

Vuorelassa on laadittu Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma, jonka päivittämisestä vastaa lähijohtaja yhdessä muun työryhmän kanssa. Hyvää kohtelua koskevassa suunnitelmassa on kerrottuna nuorille vaikutusmahdollisuuksista ja itsemääräämisoikeudesta. Hyvää kohtelua koskeva suunnitelma sisältää myös rajoituspäätöksiin liittyvän osion, jossa nuorille annetaan tietoa hallintolain mukaisista rajoituspäätöksistä ja kuinka niihin voi hakea muutosta. Hyvän kohtelun suunnitelma päivitetään vuosittain yhdessä nuorten kanssa nuorten palaverien yhteydessä.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä asiasta kantelun lupa- ja valvontavirastolle, Valviralle (terveydenhuollon asiat) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminnanjohtajalle tai palvelujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydetyssä 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.

Muistutus:

Palvelujohtaja Jukka Sirtamo, puh. 040 940 2413, jukka.sirtamo@lauste.fi,
Mustionkatu 23, 20750 Turku. Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaali-
työn johtava viranhaltija Soile Merilä, kirjaamo@varha.fi

Kantelu:

Lupa- ja valvontavirastoon kantelun voi tehdä heidän nettisivullansa sähköisesti (www.lvv.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/muistutus-tai-kantelu). Sähköinen asiointipalvelu vaatii vahvan tunnistautumisen mobiilivarmenteella tai nettipankkitunnuksilla. Kantelun voi tehdä myös lupa- ja valvontaviraston kirjaamoon sähköpostilla kirjaamo@lvv.fi

2.5 Henkilöstö

Vuorelassa työskentelee kahdeksan ohjaajaa ja lähijohtaja. Ohjaajat ovat AMK tasoisia, määräaikaisessa työsuhteessa voi työskennellä myös ammattikoulutaustainen lähihoitaja.

Sijaisten käytön periaatteet: 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 (ylityötä) työaikalainsäädännön puitteissa.

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 toistaiseksi voimassa olevien työsuhteiden kohdalla. Sijaisuuksien osalta voidaan palkata opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna.

Opintojen vaihe varmistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei työskentele yksin.

Jokaiselle uudelle työntekijälle laaditaan organisaation toimintamallien mukainen henkilökohtainen perehdytysohjelma, jonka toteutumisesta lähijohtaja 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.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja havaittuihin epäkohtiin puututaan. Lähijohtaja seuraa 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.

Työntekijän rikostausta (lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain 504/2002 perusteella) 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.

Jokaisena arki aamuna lähijohtajat kokoontuvat tarkastelemaan päivän resurssia ja tarvittaessa työntekijöitä siirretään, mikäli toisessa yksikössä olisi avun tarve. Sairaustapauksissa Vuorelassa pyritään käyttämään tuttuja sijaisia, lisätyötä tekeviä omia työntekijöitä tai toisten yksiköiden työntekijöitä.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen 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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Vuorelassa teemme tiivistä yhteistyötä nuoren sosiaalityöntekijän kanssa, joka on vastuussa nuoren lastensuojelun asiakkuudesta. Kaikki työskentely pohjautuu asiakassuunnitelmaan ja sen pohjalta laadittuun hoito- ja kasvatussuunnitelmaan nuoren kuntoutumiseksi. Vastuusosiaalityöntekijää tiedotetaan säännöllisesti nuoren asioista ja hänelle postitetaan Vuorelassa laaditut rajoitustoimenpiteet, kuukausikoosteet ja hoito- ja kasvatussuunnitelma.

Vuorelassa teemme yhteistyötä myös muiden toimijoiden kanssa. Osallistumme verkostoneuvotteluihin ja palaverihin esimerkiksi terveydenhuollon toimijoiden kanssa. Tarvittaessa, ja sosiaalityöntekijän kanssa yhdessä sopien eri alojen toimijoita voi osallistua myös nuoren asiakassuunnitelman neuvotteluun.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella koulu on lapsen elämässä keskiössä ja Vuorelassa teemme tiivistä yhteistyötä koulun työntekijöiden kanssa. Satulavuoren koulun opettajien ja rehtorin kanssa pidämme koulupalaverin lapsen asioista aina kun opiskelu Satulavuorella alkaa ja jatkokossa aina tarvittaessa. Omaohjaajat käyvät lapsen kanssa tutustumassa kouluun yhdessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

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

Vuorela on yksi kerroksinen rakennus, joka on erillään muista rakennuksista. Vuorelassa on yhteiset tilat (olohuone, keittiö, vessat ja suihkut tytöille ja pojille). Vuorelassa jokaisella lapsella on oma huone.

Vuorelan asiakkaiden on myös mahdollista käyttää Perhekuntoutuskeskus Lausteen yhteistä liikunta- ja kuntosalia. Sekä vierasasuntoa, jossa lapsen perhe ja läheiset voivat yöpyä. Vuorelassa ei ole erillistä kokoustilaa, joten hyödynnämme yhteisiä kokoustiloja. Liikuntatilat, vierasasunto, sekä kokoustilat sijaitsevat samassa rakennuksessa missä Satulavuoren koulu, kuitenkin samassa pihapiirissä.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen pihapiirissä on myös skeittaus alue, sekä koripallotelineet. Kesäisin myös lentopalloverkko. Nämä ovat myös Vuorelan asiakkaiden käytössä. Vuorelassa on harrastamiseen sopivia välineitä, joita voi asiakkaat lainata.

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus tehdä Hailer-järjestelmän kautta ilmoitus huollolle, mikäli havaitsee jonkin vian tai puutteen yksikössä tai

yhteisessä käytössä olevissa tiloissa. Kaikki rikkinäiset tavarat ja välineet poistetaan aina heti käytöstä.

Aluehallintoviraston/Valviran lupa on päivitetty Perhekuntoutuskeskus Lausteella 17.8.2022

Yleinen palotarkastus on tehty Perhekuntoutuskeskus Lausteella 24.10.2024.

Palvelupisteellä käy arkipäivisin ulkopuolinen siivoaja, jonka vastuulla on imurointi, lattioidenpesu, sekä vessan ja kylpyhuoneen siivoaminen. Ohjaajat siivoavat myös yleisiä ja yhteisiä tiloja, mikäli siihen ilmenee tarve. Pöytien pintoja ja tasoja pyyhitään ohjaajien toimesta päivittäin.

Vuorelassa työskentelevillä ohjaajilla on suoritettuna hygieniapassi. Ohjaajat mittaavat yövuorossa jääkaappien lämpötilat ja merkitsevät luke-man siihen osoitettuun listaan. Vuorelassa yövuoron aikana siivotaan jääkaappi. Jääkaapista poistetaan kaikki päiväystuotteet ja huolehditaan yleisestä siisteydestä. Yövuoron tehtäviin kuuluu myös roskiksien tyhjennys.

Vuorelassa kaikkien käytettävissä olevat siivousvälineet löytyvät pyykkihuoneesta. Ohjaajien käyttöön tarkoitettuja siivousvälineitä löytyy eteisen kaapista. Lista käytettävistä pesuaineista löytyy toimiston kaapista. Vuorelassa on myös erikseen eritetahroille tarkoitettut siivousvälineet, jotka löytyvät keittiön vierestä komerosta.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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 lääkeshoidosta 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 tietojärjestelmä-rekisteristä.

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.

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

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

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.

Erilliseen turvallisuussuunnitelmaan on kirjattu varautumisesta erityistilanteisiin. Varageneraattorit löytyvät huollon tiloista ja varautumispakkaus päätalon keittiöltä Turusta. Lapsen perustietolomake on tulostettu lapsen kansioon, jotta tarvittavat tärkeät yhteystiedot ovat saatavilla. Organisaation tukipalvelut auttavat poikkeusoloissa.

Vuorelassa jokaiselle lapselle hankitaan puhelin ja liittymä, mikäli hänellä niitä ei ole. Lapsella on oikeus aina pitää yhteyttä sosiaalityöntekijäänsä ja Vuorelassa on myös erillinen nuorten puhelin, jolla yhteydenpito voidaan turvata. Vuorelassa nuorilla on käytössä myös kannettava-tietokone, jolla esimerkiksi Teams yhteys tai Skype puhelut ovat mahdollisia.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: Vuorelan yksikön oma lääkehoitosuunnitelma on päivitetty viimeksi 21.4.2026. Lääkehoitosuunnitelman päivittämisestä vastaa yksikön lääkehoitovastaava yhdessä lääkärin kanssa.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä:
Salla Kopeli ja Antton Tanhuanpää

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Antton Tanhuanpää

2.10 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietolain 7 §:n mukainen palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava johtaja: Saija Jokinen, henkilöstöjohtaja. Ohjeistus on päivitetty 26.3.2024

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

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

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

4.1 2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

Hyvinvointivaikutusten aikaan saamiseksi asiakkaan on itse oltava osallisena oman palveluprosessinsa määrittelyssä. Omiksi koettujen tavoitteiden, itselle sopivien toimintatapojen ja mielekkäiden ihmissuhteiden avulla asiakkaat voivat saavuttaa kuntoutustavoitteita ja palvelut aikaansaada hyvinvointivaikutavuutta, 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-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

3.4.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

Perhekuntoutuskeskus Lausteella ja Vuorelan palvelupisteessä noudatetaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain (741/2023) 29 §:n mukaista palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta.

Jokaisella Vuorelan työntekijällä, sijaisella sekä palveluntuottajan luokun 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 **Vuorelan 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 **poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään (Hailer)** valitsemalla tilanteeseen soveltuva ilmoitustyyppi (esim. sosiaalihuollon epäkohta, asiakasturvallisuus, vaaratilanne). Ilmoitukset käsitellään osana Vuorelan 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

Vuorelan henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta:

- osana **uusien työntekijöiden ja sijaisten perehdytystä**
- omavalvontasuunnitelman läpikäynnin yhteydessä
- tiimipalaverissa 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 Luotolan 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 heitetyt esineet Laitteeseen liittyvä vaaratilanne Vaaratilanne liikenteessä
Lääkepoikkeama	Asiakas saanut väärät lääkkeet Asiakkaan lääkkeet jääneet antamatta
Sosiaalihuollon epäkohta	Asiakkaan saaman sosiaalihuollon asianmukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhatuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuuluvan lainsäädännön rikkomukset kuten:

	Julkiset hankinnat Finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen Tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus Liikenneturvallisuus Ympäristönsuojelu Säteily- ja ydinturvallisuus Elintarvikkeet, rehut ja eläimet Kansanterveys Kuluttajansuoja Yksityisyys ja henkilötiedot Verkko- ja tietojärjestelmät
--	--

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

Kullekin poikkeamailmoituksen tyyppille 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 lääkevas- taava
Sosiaalihuollon epäkohta	Johtaja
Tietoturvallisuus	Tietosuojavastaava
Whistleblowing	Hallitus

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

Palvelupisteellä siivouspalvelut hankitaan ostopalveluna. Osastolla siivooja käy arkipäivisin ja huolehtii yleisten tilojen siivouksesta. Tähän siivoukseen kuuluu imurointi, lattianpesu, sekä vessojen ja suihkujen pesu.

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 lähijohtaja.

Omavalvontaa ja omavalvontasuunnitelmaa pidetään johdonmukaisesti esillä palvelupisteen tiimikokouksissa ja palveluyksikön yhteisissä koontumisissa. Sen avulla tunnistetaan toiminnan riskejä, kuvataan miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään ja käydään läpi, miten toimitaan riskin realisoituessa.

Sisäisestä intrastamme, Laarista, löytyy omavalvontaan liittyvää materiaalia, kuten Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä,

laatimisesta ja seurannasta. Omavalvonta on tarvittaessa aiheena koko henkilöstölle kohdennetuissa johdon katsauksissa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään Vuorelan tiimien yhteisissä kokousrakenteissa. Muutoksia tehdään tarpeen vaatiessa ja muokataan rakenteita tarpeeseen sopiviksi. Viimeisen vuoden aikana Vuorelassa on muutettu kokousrakenteisiin lähijohtajan ja perheterapeutin oma tapaaminen, sekä moniammatillinen rakenne viikkopalaveriin. Osaston sääntöjä ja rakenteita on myös päivitetty. Seurannasta vastaa Vuorelan osalta yksikön lähijohtaja.

