

Omavalvontasuunnitelma

Kotila

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 30.9.2024

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

Sisällysluettelo

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

Johdanto

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

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

Omavalvontaohjelman osana palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kunkin palveluyksikön jokaiselle palvelupisteelle laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palvelupisteeseen kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä. Esim. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:n Turun kaksi perheyksikköä Puistolalla ja Vaalalla 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 laatisesta, 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: Kotila

Palvelupisteen yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo

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

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Tiina Montén

Lähijohtajan yhteystiedot: tiina.monten@lauste.fi,
p.040 705 2600

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:
Ympäri vuorokautinen laitoshoido-lapset/nuoret perustason yksikkö

Palvelupisteen asiakasmäärä: 7

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

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varha

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 viitekehyksen osa-aluetta kulloinkin painotetaan

Kotila on kodinomainen perustason yksikkö. Keskeisenä arvona on kodinomaisuus, turvallinen ennakoitu arki ja lasten ja perheiden osallisuus arjessa.

Kotilan ohjaajat tekevät arjen perhetyön lisäksi vanhempien kotiin perhetyötä, jossa on tarkoitus tukea ja ohjata vanhempaa arjen asioiden hoidossa ja lasten ja nuorten kasvatuksessa ja kohtaamisessa. Toimintamme perustuu lasten ja perheiden määrittämiin tarpeisiin, jotka suunnitellaan yhdessä perheiden ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteena on jokaisen asiakkaan yksilöllinen kuntoutus, kohtaaminen yksilönä, oma polun rakentaminen, omien vahvuuksien löytäminen.

Kotilan palveluprosessissa keskeiset tekijät lasten turvallisen kasvun ja kehityksen tukemisen lisäksi ovat osallisuus, kuntouttava turvallinen arki, vanhempien ja lasten välisten suhteiden kannattelu ja tukeminen sekä perhetyö.

Kotilassa kuntouttava arki koostuu ystävällisestä ja turvallisesta läsnäolosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta. Kuntouttavaan arkeen kuuluu hoito, kasvatusta ja huolenpito sekä ohjaus ja osallistaminen, arjen rutiinit ja ennakoitavuus. Ohjaajan tehtävänä on huolehtia kunkin lapsen ja nuoren yksilöllisistä tarpeista laaditun hoito- ja kasvatussuunnitelman mukaisesti. Osaston viikko-ohjelmassa huomioidaan tasapainoisen ja ennakoitavan arjen toteutuminen.

Kotila on perustason yksikkö, joka on tarjonnut kodin pitkäaikaisimmille asiakkaille jo yli kymmenen vuoden ajan. Nimensä mukaisesti Kotila pyrkii olemaan mahdollisimman kodinomainen ja helposti lähestyttävä. Kotilassa eletään ja kasvetaan yhdessä. Asiakkaiden haasteet liittyvät tällä hetkellä pitkälti vuorokausirytmien, koulunkäynnin, arjenhallinnan, erityisesti pojilla nepsyhaasteiden sekä tytöillä psyykkisen oirehoidon haasteisiin. Myös vetäytyneisyys ja sosiaalisen kanssakäymisen haasteet nousevat vahvasti esiin. Ikäjakama tällä hetkellä on 12-17 vuotta.

Arvot ja toimintaperiaatteet 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. Toimintaperiaatteemme 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.

Pyrimme luomaan turvallisen ja tasapainoisen arjen, johon kuuluvat koulunkäynnin ja arjen perusasioiden lisäksi harrastukset, yhteiset leirit ja muut retket, leffaillat ja pelihetket. Tavoitteena on elää arkea yhteisöllisesti ison perheen tavoin aikuislähtöisesti. Tähän kuuluu myös ikätasoinen osallistuminen omien asioiden hoitoon, pyykinhuoltoon, omien jälkien siivoaminen sekä oman arjen (viikkosuunnitelma) suunnittelu yhdessä aikuisen kanssa.

Kaudella 2024 ohjaajamme tekivät tervetuloa kansion lapsille

Arjen struktuurit rakentuvat kuntouttavan arjen viitekehyksen ympärille. Työskentelyssä painottuvat paitsi terapeuttisuus myös omaohjaajatyöskentely. Kotilassa tehdään lisäksi paljon perhetyötä, mikä nähdään asiakkaiden kokonaistilanteen paranemiseksi ehdottoman tärkeänä. Omaohjaaja- ja perhetyönä asiakkaiden kanssa on käyty pelaamassa sulka-palloa ja biljardia, hevostallilla sekä esim. laivaristeilyllä tai syömässä.

Työvuorosuunnittelussa pyritään mahdollisimman hyvin huomioimaan tiedossa olevat asiakkaiden menot ja muut erityistapahtumat. Tarvittaessa pyydetään lisäresurssiapua toisilta osastoilta tai varahenkilöiltä.

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

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

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

Olemme 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.

Kotilan laatulupaus

- Suunnittelemme asiakkaan ja hänen perheensä tarvitseman tuen yhteistyössä lapsen, perheen, lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän ja muun verkoston kanssa.
- Kotilassa työskentelevällä henkilöstöllä on pääasiassa sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan ammattikorkeakoulututkinto.
- Kotilassa työskentelemme kodinomaisissa puitteissa helposti lähestyttävästi.
- Muodostamme arjen struktuurit kuntouttavan arjen, terapeutin lähestymisen ja suunnitelmallisen omaohjaajatyön ympärille.
- Toteutamme suunnitelmallista ja tiivistä perhetyötä asiakasperheiden kanssa yhdessä Lausteen perheterapeuttien kanssa.
- Työryhmämme konsultoi tarvittaessa Lausteen terapia- ja kuntoutuspalveluiden asiantuntijoita. Tukityöhön osallistuu tarvittaessa esim. Perhe- tai toimintaterapeutti tai psykologi.
- Työskentelemme suunnitelmallisesti perheen jälleenyhdistämistavoitteen mukaisesti.
- Huomioimme asiakkaan yksilölliset tarpeet työskentelyssämme.
- Teemme itsenäistymisvaiheessa olevien asiakkaiden kanssa suunnitelmallista itsenäistymistyöskentelyä.
- Työskentelemme tiiviissä yhteistyössä Satulavuoren koulun sekä muiden oppilaitosten henkilöstön kanssa.

Lähijohtajana pyrin johtamaan Kotilan yksikköä siten, että asiakkaat sekä heidän perheensä saavat mahdollisimman laadukasta ja tasapuolista palvelua koko sijoituksen ajan.

Käymme viikoittain viikkopalavereissa keskustelua Kotilan toiminnasta ja varmistamme, että sovitut tapaamiset toteutuvat.

Laadin koulutussuunnitelman vuosittain, jossa varmistan, että koulutuspäivät toteutuva suunnitellusti henkilöstölle.

Käyn henkilöstöni kanssa vuosittain 4x tavoitekeskustelut, joiden perusteella suunnitellaan ja arvioidaan jokaisen työskentelyn tavoitteita.

Arviointi- ja suunnittelupäivissä vuosittain käymme keskustelua toiminnan laadusta ja asiakkaille järjestettävistä palveluista.

Pyrin suunnittelemaan resurssia niin, että ohjaajat pystyvät luomaan asiakasperheisiin luottamukselliset suhteet, jolloin voimme keskustella kasvatuskumppanuudesta perheiden kanssa. Tällöin henkilöstöllä on myös aikaa tavata ja keskustella perheiden kanssa.

Arvostamme ja kunnioitamme asiakasta niin, että he tulevat kohdatuksi ja kuulluksi ja ovat aina tervetulleita yksikköömme.

Sosiaali- terveystalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat talvelut on rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

Talvelujen järjestäjänä hyvinvointialue puolestaan suorittaa yksityisten talveluntuottajien yksikkö- ja talvelukohtaista 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 talvelun laatua seurataan ja arvioidaan systemaattisesti organisaation kaikilla tasoilla. Omavalvonnan tarkoituksena on, että kunkin talvelupisteen henkilökunta arvioi ja tarvittaessa kehitteä toimintaansa jatkuvasti. Kunkin talvelupisteen 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 talveluidemme laatua tutkitun tiedon ja kokemuksen pohjalta. Keräämme säännöllisesti kokemustietoa ja palautetta talvelujamme saavilta henkilöiltä, heidän 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 talveluita.

Sosiaali- terveystalveluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat talvelut on rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalvelujen valvontaa. Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

Talvelujen järjestäjänä hyvinvointialue puolestaan suorittaa yksityisten talveluntuottajien yksikkö- ja talvelukohtaista 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.

Omaavalvonnalla keinoja palvelun laatua seurata ja arvioida systemaattisesti organisaation kaikilla tasoilla. Omaavalvonnalla tarkoituksena on, että kunkin palvelupisteen henkilökunta arvioi ja tarvittaessa kehittää toimintaansa jatkuvasti. Kunkin palvelupisteen oma omaavontasuunnitelma toimii tässä apuvälineenä. Sen avulla tunnistetaan toiminnan riskejä ja kuvataan, miten niitä pyritään ennaltaehkäisemään ja miten toimitaan riskin realisoituessa. Omaavontasuunnitelmaa 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 suosittelee hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

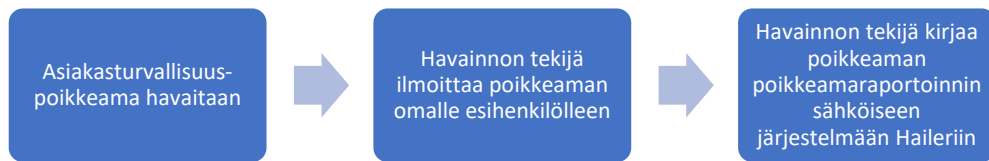
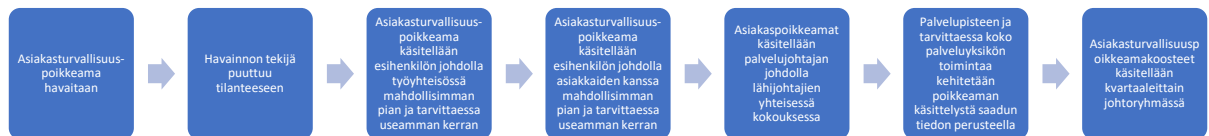
2.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

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

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

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

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:**Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:****Vastuunjako omavalvonnassamme:**

Johtoryhmä	Palvelujohtaja	Lähihoitaja	Henkilöstö	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa omavalvonnan toteutuksen säännöllisestä kvartaaleittain tapahtuvasta raportoinnista johtoryhmään.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasaainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa laatujohtajalle omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	Toimii omavalvonnan edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	Vastaa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelmakkeiden Lausteen pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Kotilan lähihoitajana varmistan päivittäin, että asiakkaamme saavat heille luvattua toimintaa ja kuntoutusta. Käyn läpi asiakkaiden raportit ja kalenterit aamuisin, jotta varmistan yksikössä tapahtuneen oikeita asioita. Jokaisella asiakkaalla on oma hoito- ja kasvatus suunnitelma, josta selkiää asiakkaan tavoitteet. Se toimii pohjana asiakkaiden kanssa työskentelylle. Jokainen ohjaaja perehtyy jokaisen asiakkaan tietoihin niin, että voi ohjata heitä arjessa.

Kotilassa on viikkopalaveri maanantaisin, josta kirjataan jokaisen asiakkaan kohdalle tulevan viikon menot ja painopistealueet.

Kotilassa on käytössä sähköinen kalenteri, josta jokainen vuorossa oleva voi katsoa tulevan päivän menot.

Kalenterista selkiää myös työtehtävät viikon jokaiselle päivälle mm. siisteyteen ja elintarvikkeiden hankintaan liittyvät aikataulutukset.

Jokaisella asiakkaalla on oma lukujärjestys koulunkäynnin suhteen sekä viikko-ohjelma viikon jokaiselle päivälle.

Kotilan ohjaajilla on 10x vuodessa tiimipalaverit -ja työnohjaukset. Näissä käydään keskustelua yhdessä yksikön arjen rakenteista, asiakkaista ja yksikön kehittämisestä. Näistä kirjataan muistio teamsiin, joka on kaikkien luettavissa.

Lisäksi yksikössä on arviointi- ja suunnittelupäivät 2x vuodessa, joissa yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään.

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

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Kotilan toiminta on asiakaslähtöistä. Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan asiakkaan ja omaohjaajan välisissä omaohjaajakeskusteluissa hoito- ja kasvatussuunnitelmaa täydentäen sekä kunnan sosiaalityöntekijän ja huoltajien tapaamisissa asiakassuunnitelmaa täydentäen. Palvelutarpeen arvioon tekee vastuusosiaalityöntekijä.

Omaohjaajakeskusteluja järjestetään viikoittain. Asiakkaan ja omaohjaajan yhdessä laatimien tavoitteiden saavuttamista seurataan jatkuvasti viikkosuunnitelmissa ja hoito- ja kasvatussuunnitelmaa päivittämällä. Kunnan sosiaalityöntekijän ja huoltajien kanssa laadittua asiakassuunnitelmaa arvioidaan ja päivitetään tarpeen mukaan. Omaohjaajatyöskentelylle laaditaan suunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma

Asiakassuunnitelma laaditaan puolivuositain. Suunnitelman läpikäymiseksi pidetään neuvottelu, johon osallistuvat lapsi, huoltajat, omaohjaaja, vastuusosiaalityöntekijä ja yksikön lähijohtaja tarvittaessa. Asiakassuunnitelmassa sovittu pohjalta tehdään lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma lapsen, omaohjaaja-työparin ja huoltajien toimesta.

Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaajatyöpari. Omaohjaajatapaamisia on viikoittain. Tapaamisten sekä lapsen elämästä tehtyjen jokapäiväisten havaintojen ja asiakastietojärjestelmään kirjattujen päivittäisraporttien perusteella omaohjaajat päivittävät lapsen hoito- ja kasvatus-, itsenäistymissuunnitelmat yhdessä lapsen kanssa.

Lisäksi omaohjaajat kirjoittavat kuukausittain sosiaalityöntekijälle raportti-koosteen lapsen kuulumisista ja lapsen kanssa asetettujen tavoitteiden toteutumisesta asiakassuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden suuntaisesti. Omaohjaajat informoivat työryhmää työryhmäpäivässä lapsen asiakassuunnitelman neuvotteluissa sovituista tavoitteista ja toimintamalleista.

Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon:

Asiakaskoordinaattori ottaa vastaan paikkakyselyn kunnan asiakasohjauksesta. Tämän jälkeen asiakaskoordinaattori ottaa yhteyttä lähijohtajaan. Lähijohtaja sopii hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa tapaamisen ja tutustumiskäynnin yksikköön.

Tapaamisella esitellään yksikön toimintatavat ja tilat ja osa henkilöstöstä. Tapaamisen aikana kuullaan myös asiakasta ja vanhempia siitä hyväksyvätkö he kyseisen yksikön sijoituspaikaksi.

Tämän jälkeen sovitaan asiakkuuden aloituksesta ja muista järjestelyistä yhdessä perheen ja lapsen sekä sosiaalityöntekijän kanssa.

Omaohjaajatyöparin vastuulla on myös huolehtia siitä, että he tiedottavat muuta työryhmää lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaan liittyvistä keskeisistä asioista. Tiedottaa voi esim. kirjaamalla asiakastietojärjestelmään, keskustelemalla asiasta päivittäisillä vuorovaihtoraporteilla, viikoittaisissa kasvatuskokouksissa tai kuukausittaisissa työryhmäkokouksissa. Kahdesti vuodessa pidetään koko työryhmän hoito- ja kasvatussuunnitelmapäivät, joissa koko työryhmä perehtyy kaikkien lasten suunnitelmiin.

Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30a §)

Lapsilla on käytössä edellisessä luvussa mainitut hoito- ja kasvatus-, itseenäistymissuunnitelmat. Suunnitelmien toteutumista arvioidaan ja niitä päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa asiakassuunnitelmanneuvottelun pohjalta yhdessä lapsen, huoltajien ja omaohjaajan kanssa. Hoito- ja kasvatussuunnitelman arkeen jalkautumisen ja toteutumisen varmistamiseksi omaohjaajatyöpari tekee yhdessä lapsen kanssa työsuunnitelman.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Lapsen yksityisyyden, osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumista pyritään varmistamaan lapsen osallistumisella itseään koskeviin palavereihin ja suunnitelmiin sekä arjessa huomioimalla mitä, koska ja kenen kanssa lapsen asioista puhutaan ja päätetään. Säännöllisesti järjestettävissä yhteisökokouksissa käydään läpi yhteisiä yksikön ja lasten asioita. Kokouksissa lapsilla on mahdollisuus tuoda itseään mietityttäviä asioita ja toiveita yhteiseen keskusteluun sekä osallistua päätöksentekoon.

Kaikilla lapsilla on oma huone. Lapsilla on paloturvallisuusmääräysten puitteissa mahdollisuus sisustaa huoneet oman näköisikseen ja mieleiseksi. Lasten tausta, kulttuuri ja uskonto huomioidaan arjen toiminnassa. Lasten omien taustojen säilymistä pyritään tukemaan ja kulttuuriperinteille tyypillisiä juhlia järjestetään arjen puitteissa.

Kotilassa on tehty hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yhdessä lasten kanssa, suunnitelman päivityksestä vastaa yksikön lähijohtaja vuosittain.

Hyvää kohtelua koskevan suunnitelman tekemisellä on määritetty toimintaa yhdessä, ajatuksella, että rajoitustoimenpiteiden käyttöä voitaisiin välttää. Yksikössä rajoitustoimenpiteitä tehdään lain määrittämässä tilanteissa johtajan tekemällä päätöksellä tai johtajan kirjallisella määräyksellä delegoimana ohjaajien toimesta. Henkilökuntaa koulutetaan lastensuojelulain mukaisesti

rajoitustoimenpiteisiin liittyen. Kaikki rajoittamistoimet kirjataan sekä asiakkaan päivittäisraporttiin asiakastietojärjestelmässä, että järjestelmässä erilliselle ratkaisu- ja päätöslomakkeelle. Lomake toimitetaan vastuusosiaalityöntekijälle, lapsen huoltajalle tai edustajalle sekä lapselle itselleen.

Yksikössä on käytössä toimintatavat, jotka tuovat lasten arkeen rakennetta, rutiinia ja perusturvallisuutta. Toimintatavoissa säädetään mm. käyttäytymistä, kohtelua, tms. Toimintatavat perustuvat turvallisuuteen, ja siihen, että yksikössä asuvat lapset ovat huostaan otettuja ja yksikkö on heistä vastuussa. Lastensuojelun laitospalveluissa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun lapsen tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Lapsella on oikeus myös eriävään mielipiteeseen. Lapsen mielipide voidaan jättää selvittämättä ainoastaan silloin, jos

selvittäminen vaarantaisi hänen terveyttään tai kehitystään, tai jos se on muutoin ilmeisen tarpeetonta. Lapselle selvitetään suullisesti muutoksenhakuoikeus rajoitustoimenpiteeseen liittyen.

Lapsi sekä vanhemmat saavat kirjalliset ohjeet muutoksenhakuun rajoitus päätöksessä.

Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjaukset Nappula-asiakastietojärjestelmään, jossa on valmiit kaavakkeet rajoittamistoimenpiteitä varten.

Rajoitustoimenpiteestä tiedotetaan viipymättä huoltajia, sekä lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää. Rajoituksen lapsikohtainen arviointi tehdään välittömästi, kun lapsi on kontaktissa ja kykenee vuorovaikutukseen ohjaajan kanssa. Tavoitteena on, että rajoituksen

läpikäyminen toimii ammatillisen kehittymisen välineenä ohjaajille, lisää lapsen vastuunottoa omasta käyttäytymisestään ja mahdollisesti tarjoaa lapselle uusia keinoja ja tietoa, jotta vastaavat rajoitustoimenpiteet voitaisiin tulevaisuudessa välttää. Kaavake lapsikohtaiseen arviointiin löytyy

Nappulan asiakastietojärjestelmästä.

Rajoitustoimenpiteen käytöstä tekee päätöksen yksikön hoito- ja kasvatus vastuussa oleva henkilöstö delegointimääräyksellä. Kotilassa lähijohtaja on vastuussa lapsen kasvatus ja -sijoitusprosessista. Ohjeet rajoittamistoimenpiteistä, virka-apupyynnön tekemisestä, luvattomasta poissaolosta sekä lapsen kuljettamisesta löytyvät Laarista. Delegointisääntö löytyy Kotilasta lääkekaapin ovesta

Työntekijöiden osaaminen rajoittamistoimenpiteisiin säännöllisillä koulutuksilla sekä perehdytyksellä.

Koko henkilökunta on suorittanut ensiapukoulutuksen ja

HFR- koulutuksen. Lähijohtaja hyväksyy Mepco-järjestelmän kautta suoritetut koulutukset. dokumentoi työntekijöiden suorittamat koulutukset.

Rajoitusten käyttöä pyritään yksiköissä välttämään huolellisella ennakoinnilla, vaihtoehtoihin käyttäytymismalleihin ohjaamalla ja tunnetaitojen harjoittelulla. Henkilöstöllä on

täydennyskoulutusta kriisi- ja traumatyöskentelystä, mielenterveys- ja päihdetyöstä sekä neuropsykiatrisesta problematiikasta.

Lastensuojelulain mukaiset rajoitukset sijaishuollossa ja näihin liittyvät lapsikohtaiset arvioinnit:

- Yhteydenpidon rajoittaminen, Lsl 62§
- Aineiden ja esineiden haltuunotto, Lsl 65§
- Henkilöntarkastus, Lsl 66§
- Henkilönkatsastus, Lsl 66§
- Omaisuuden, lähetysten ja tilojen tarkastaminen ja lähetysten luovuttamatta jättäminen' Lsl 67!
- Kiinnipitäminen, Lsl 68§
- Liikkumisvapauden rajoittaminen, Lsl 69§
- Luvatta laitoksesta poistuneen lapsen palauttaminen, Lsl 69a§
- Eristäminen, Lsl 70§
- Erityinen huolenpito, Lsl 71-73§

Lapsi ja hänen huoltajansa voivat tehdä lastensuojelulain mukaan valituksen kaikista muista laissa säännellyistä rajoitustoimenpiteistä paitsi henkilöntarkastuksesta ja -katsastuksesta, omaisuuden ja lähetysten tarkastamisesta ja kiinnipitämisestä, Yhteydenpidon rajoittamisessa on valitusoikeusmyös henkilöllä, jonka yhteydenpitoa on päätöksellä rajoitettu.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Lasten asiallinen kohtelu syntyy yhteisistä toimintatavoista ja arvoista. Vuorovaikutuskulttuuri lähtee ohjaajien tavasta puhua lapsille ja muille ohjaajille. Yleisissä tiloissa odotetaan kaikilta asiallista ja toisia kunnioittavaa kielenkäyttöä. Arvostuksen tunne syntyy kiireettömästä kohtaamisesta, dialogisuudesta ja aidosta kiinnostuksesta lapsen asioita kohtaan.

Kotilassa pidetään kiinni yhteisistä ruoka-ajoista ja keskusteluhetkistä. Aikuiset tiedostavat olevansa samaistumisen kohteena ja vastuussa onnistuneista kohtaamisista ja tunneilmapiiriin luomisesta. Luottamuksellinen ja turvallinen ilmapiiri mahdollistaa sen, että lapsen on helpompi kertoa myös epäasiallisesta kohtelusta.

Lasten onnistumiset koulussa, yksikössä, harrastuksissa ja kotiharjoituksissa huomataan. Ilmapiiri yksiköissä pyritään pitämään positiivisena, hyväksyvänä ja kannustavana. Kotilan aikuiset ovat rinnalla kulkijoita, jotka luovat tarvittaessa vahvan, moniammatillisen tukiverkoston lapselle.

Ohjaajien itsereflektio, työryhmäpäivät ja työnohjaukset ovat tärkeitä ammatillisen kasvun kannalta. Asiakastilanteita arvioidaan jälkikäteen kehittämisen näkökulmasta, tavoitteena entistä laadukkaampi lastensuojelutyö. Mikäli lapsi kertoo epäasiallisesta kohtelusta, ohjaaja kirjaa asian huolellisesti ja vie tiedon lähijohtajalle. Lähijohtaja arvioi tarpeen jatkomenettelylle ja opastaa tarvittaessa lasta ja huoltajia raportoimaan epäasiallisesta kohtelusta tai haittatapahtumasta eteenpäin. Ohjeet asiakkaiden kokeman epäasiallisen kohtelun varalle löytyvät kohdasta asiakkaan oikeusturva.

Lapsi voi olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä omalla puhelimellaan (tai muulla haluamallaan tavalla) - lapsella on myös mahdollisuus käyttää yksikön tietokonetta tai puhelinta yhteydenottoa varten.

Hyvän kohtelun periaatteet on kuvattu Hyvän kohtelun suunnitelmaan, joka löytyy omavalvontasuunnitelman liitteistä.

Lapsilta kerätään säännöllisesti palautetta 4xvuodessa asiakaskokemuksittarilla. Tulokset antavat tietoa lasten kokemuksista ja yleisestä ilmapiiristä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Lasten ja heidän läheistensä huomioon ottaminen on oleellinen osa hoidon ja kuntoutuksen sisällön, laadun, turvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska hyvä hoito voi tarkoittaa eri ihmisille erilaisia asioita, kerätään palautetta systemaattisesti niin asiakkailta, omaisilta kuin tilaaja-asiakkailta. Lasten ja läheisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palvelun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Läheisten kanssa tehtävä yhteistyö on yksi tärkeimmistä Kotilassa tehtävän työskentelyn prioriteeteista.

Kotilaan sijoitetun lapsen läheisverkosto nähdään tärkeimpänä yhteistyötahona ja sijoituksen onnistumisen avaimena. Läheiset otetaan työskentelyyn mukaan heti sijoituksen alusta alkaen.

Kotilassa on käytössä perhetyön malli, johon koko henkilöstö on sitoutunut. Perheterapeutti ja omaohjaaja tukee perhetyön toteutumista ohjaamalla ja tarvittaessa työparina toimimalla. Perhetyön tapaamisissa läheisiltä pyydetään palautetta toiminnan kehittämiseksi. Perhetyö dokumentoidaan ja sitä arvioidaan säännöllisesti.

Omaisilta pyydetään palautetta työn laadukkuudesta vähintään kerran viikossa käytävillä kuulemissoitoilla sekä läheisten tapaamisten yhteydessä. Palautteita käsitellään työyhteisössä kuukausittain pidettävissä työryhmäpalavereissa. Läheisten kanssa tehtävän perhetyön yhteydessä omaisilla on myös mahdollisuus vaikuttaa laadun kehittämiseen.

Asiakkaiden palvelu- ja hoitosuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteet on pilkottu säännöllisesti päivitettävistä hoito- ja kasvatussuunnitelmista. Lapsen fyysistä ja psyykkistä terveyttä edistetään yhteisillä toimintatavoilla ja vahvalla omaohjaajatyöskentelyllä. Yksikön arjessa on tärkeää huolehtia terveellisestä ravinnosta, riittävästä levosta ja turvallisesta ympäristöstä. Lapsen palveluntarvetta kartoittaessa tarkastellaan erikoissairaanhoidon, lääkehoidon ja terapiapalveluiden tarve.

Lapseen pyritään luomaan läheinen ja turvallinen omaohjaajasuhde. Yhdessä omaohjaajan kanssa harjoitellaan arjen askareita ikätasoisesti ja herätellä tulevaisuuteen suuntaavia toiveita ja unelmia. Lapselle pyritään tarjoamaan onnistumisen ja osallisuuden kokemuksia arjen toiminnoissa.

Aktiivisessa käytössä ovat neuropsykiatrisen valmennuksen keinot sekä tunnetyöskentelyyn liittyvät pelit ja harjoitteet. Lasten toimintapäivä viikoittain, harrastukset, yhteistyö erilaisten yhdistysten (esim. urheiluseurat) kanssa sekä retkeilyn ja ulkoilun kautta korostuva luontoyhteys toimivat lasten hyvinvoinnin tukena.

Omaohjaajan tehtävänä on tukea lasta koulunkäynnissä sekä ystävyssuhteiden solmimisessa ja ylläpidossa. Lapsia ohjataan harrastusten pariin.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan kirjaamiskäytäntöjen avulla, sekä säännöllisellä hoito- ja kasvatussuunnitelman päivittämisellä, Omaohjaajat laativat yhdessä lapsen kanssa suunnitelman omaohjaajatyöskentelylle, jonka toteutumista seurataan ja tuetaan viikkopalavereissa ja työryhmäpäivien aikana.

Säännöllinen koulunkäynti ylläpitää arjen struktuuria ja lisää yhteiskuntaan ja yhteisöön kuulumisen tunnetta. Lausteen Kotilan asiakkailla on mahdollisuus käydä Lausteen omaa Satulavuoren koulua tarvittaessa.

Ravitsemus

Kotilassa valmistetaan ruoka ohjaajien toimesta, lapsia osallistaen heidän mielenkiintonsa ja motivaationsa mukaan. Ruokahuollossa noudatetaan ajantasaisia ravitsemussuosituksia ja huomioidaan mahdolliset erityisruokavaliot sekä uskonnolliset ja kulttuuriset asiat.

Ruokailuajat ovat säännölliset. Vuorossa olevat ohjaajat ruokailevat yhdessä lasten kanssa.

Yksikössä pyritään edistämään terveellisiä ravitsemustottumuksia kannustamalla, ohjaamalla ja aikuisten esimerkillä. Lasten toiveet ja mieltymykset huomioidaan ruuan laitossa.

Hygieniakäytännöt

Lapsia ohjataan ja valvotaan henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Lapsen sairastaessa tarttuvaa infektiota tai muuta tarttuvaa sairautta henkilökunta ohjaa tarkempaan käsihygieniaan, välttämään aiheetonta kanssakäymistä muiden kanssa ja yksikön siivousta tehostetaan. Lisäksi tarttuvaa infektiota sairastavalle lapselle osoitetaan oma WC-tila, jota vain hän käyttää. Mahdollisista pandemioista on toimintaohjeet valmiussuunnitelmassa.

Siistijät huolehtivat yksikön siisteydestä. Lapset siivoavat huoneensa viikoittain joko itsenäisesti tai ohjattuna.

Kotilassa kierrätys johdonmukaista ja osa jokapäiväistä toimintaa. Pyrimme siihen, että Kotilassa noudatetaan kestävän kehityksen periaatteita. Kotilassa kierrätetään ja opetetaan lapsille kierrätyksestä sekä kestävän kehityksen periaatteita.

Lausteella on kierrätysastiat biojätteelle, paperille, metallille, lasille, muoville, kartongille ja sekajätteelle. Lisäksi paristot ja seri-jätteet hävitetään. Kotilassa kulutusta seurataan ja pyritään tavaroiden kestävään käyttöön ja monipuoliseen hyödyntämiseen.

Huolehdimme myös, että valot sammutetaan tyhjästä tiloista.

Asiakkaan oikeusturva

Kotilaan tulevien asiakkaiden kanssa käydään tulovaiheessa läpi hänellä olevista oikeuksista oikeusturvakeinoihin, valituksiin, kanteluihin ja ongelmatilanteisiin. Työntekijöiden perehdytyksessä varmistetaan, että työntekijä on tietoinen kertomaan asiakkaalle hänen oikeusturvastaan.

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteenesihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen

lähijohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot:

Muistutus

Sinulla on oikeus tehdä muistutus toimipisteen lähijohtajalle tai johtavalle viranomaiselle, mikäli olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai toimipisteen toiminnan laatuun.

Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös läheisesi tai laillinen edustajasi. Muistutuksen vastaanottamisen jälkeen epäkohta tulee heti toimipisteen vastuuhenkilön tietoon ja siihen voidaan puuttua nopeasti.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitus hoitaa.

Muistutuksen vastaanottaja Kotilassa on:

Tiina Montèn lähijohtaja

p. 040 7052600

tiina.monten@lauste.fi

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: asia otetaan käsittelyyn seuraavana arkipäivänä

Muistutuksen vastaanottaja Varsinais-Suomen hyvinvointialueella

Soile Merilä, sosiaalityön johtaja

soile.merila@varha.fi

Muiden hyvinvointialueiden johtavien sosiaalityöntekijöiden yhteystietojen haussa sinua auttaa lähijohtaja tai omaohjaajasi.

Sosiaaliasiavastaava:

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä, jos koet tulleeti väärin kohdelluksi saamassasi

sosiaalihuollon palvelussa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi. Sosiaaliasiavastaava neuvoo

asiakkaita, ei toimi valitusviranomaisena eikä hänellä ole itsenäistä päätösvaltaa.

Sosiaaliasiavastaava neuvoo asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat asiakkaille maksuttomia.

Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot:

Varsinais-suomen hyvinvointialue

Palvelupisteen sosiaaliasiavastaavan tehtävät:

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

Palvelupisteen sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:
puhelin: 02 313 2399 (ma-pe klo 10-12 ja 13-15)
sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Jos olet muistutusvastauksen jälkeen edelleen tyytymätön, voit tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastoon, jossa tutkitaan, onko asiassa toimittu laillisesti ja asianmukaisesti. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun voi tehdä kuka tahansa ja se on maksutonta,
Aluehallintoviraston sivuilta
löytyy malli ja ohjeita kantelun tekemiselle.

AVI:n yhteystiedot:

Alueemme ylitarkastajana toimii Pia-Kristiina Berg, puh. 0295 016 000

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja. Kuka tahansa voi ottaa yhteyttä oikeusasiamieheen, jos kokee, että on kohdeltu huonosti tai epäoikeudenmukaisesti esimerkiksi lastensuojelussa. Oikeusasiamiehelle voi tehdä kantelun kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita.

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. Sosiaalivastaavan yhteystiedot löytyvät myös Kotilan ilmoitustaululta.

Palvelupisteessä on laadittu Hyvän Kohtelun suunnitelma yhdessä asiakkaiden kanssa. Se sisältää ohjeistuksen itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta. Lisäksi siinä on kuvattu Perhekuntoutuskeskus Lausteen yhteiset ohjaajan roolit. Hyvän kohtelun suunnitelma käydään asiakkaiden kanssa yhdessä läpi vuosittain ja päivitetään syksyisin. Lähijohtaja vastaa suunnitelman toteutumisesta ja päivityksen toteuttamisesta

2.4 Muistutusten käsittely

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

Jos asiakas ei ole tyytyväinen muistutuksen pohjalta saamaansa vastaukseen, voi hän tehdä asiasta kantelun aluehallintovirastolle, Valviralle (terveydenhuollon asiat) tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Lausteen toiminnanjohtajalle tai laatujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydettyssä määräajassa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan johtoryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

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

2.5 Henkilöstö

Kotilan henkilöstö koostuu lähijohtajasta ja kuudesta ohjaajasta. Jokaisella on ammattikorkeakoulututkinto. Kotilassa työskentelee lähijohtajan lisäksi 3 sosionomia, toimintaterapeutti, sairaanhoitaja ja yhteisöpedagogi.

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

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

Kuinka paljon vuokrattua työvoimaa tai toiselta palveluntuottajalta alihankittua työvoimaa käytetään:

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry ei käytä vuokrattua tai alihankittua työvoimaa.

Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet:

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

Miten varmistetaan, että palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on työtehtäviinsä asianmukainen koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito sekä kielitaito:

Organisaatiossa on kirjattuna tehtäväkohtaiset pätevyysvaatimukset, joissa on huomioitu lastensuojelulain 60 §, jonka mukaan lastensuojelulaitoksessa on oltava lasten ja nuorten tarvitsemaan hoitoon ja kasvatukseen nähden riittävä määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä annetun lain 3 §:ssä tarkoitettuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä sekä muuta henkilöstöä. Lisäksi pätevyysvaatimusten määrittelyssä on huomioitu laki yksityisistä sosiaalipalveluista, oppilas- ja opiskelijahuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, nimikesuojatut tehtävänimikkeet sekä kilpailutusten vaatimukset. Pätevyysvaatimuksia noudatetaan kaikkien toisteiseksi voimassa olevien työsuhteiden kohdalla. Sijaisuuksien osalta voidaan palkata opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna.

Miten huolehditaan henkilöstön riittävästä perehdyttämisestä ja ammattitaidon ylläpitämisestä sekä siitä, että henkilöstö osallistuu riittävästi ammatilliseen täydennyskoulutukseen:

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

Jokaisen Lausteen työntekijän tulee osallistua 2-5 täydennyskoulutuspäivään vuodessa pohjakoulutuksesta ja työtehtävästä riippuen. Osaamisen kehittämisen tarpeet ja -tavoitteet 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 kasvatusalan opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna. Opintojen vaihe varmistetaan opinto-rekisteriotteesta. 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 sovittujen palvelumäärien toteutumista. Vuosittaisessa tavoitekeskustelussa coach -tapaamisineen seurataan henkilöstön osaamista. Organisaatiotasoisessa koulutussuunnitelmassa varmistetaan organisaation ja jokaisen palvelupisteen osaaminen.

Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa työskenteleviltä:

Rikostausta selvitetään jo rekrytointivaiheessa tarkastamalla alle 6 kk vanha rikosrekisteriote ja merkitsemällä rikosrekisteri päivämäärä henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjestelmä hälyttää esihenkilölle, mikäli rikosrekisteriotteen tieto puuttuu.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Kotilassa käytämme akuutteihin poissaoloihin sijaisjärjestelmää Työviestipalvelua sekä lisäksi käytämme omia työntekijöitämme, joilla kyllä on lisätyösopimus.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Terveyden- ja sairaanhoito

Sijoituksen alkuvaiheessa lapselle varataan aika tulotarkastukseen Mäntymäen pääterveysasemalle.

Tulotarkastuksessa arvioidaan lapsen perusterveydentila ja tarve erikoissairaanhoidon yhteydessä tulee pyytää reseptit myös lapsen käyttämiin ns. käsikauppalääkkeisiin, jotta niitä voidaan yksikössä tarvittaessa antaa. Lapsella tulee olla voimassa oleva resepti käyttämiinsä lääkkeisiin lukuun ottamatta D-vitamiinia. Lausuntolääkärintarkastuksesta toimitetaan tarvittaessa lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Henkilökunta seuraa lasten terveydentilaa ja ottaa tarvittaessa yhteyttä lääkäriin. Lääkäri päättää hoitotoimenpiteistä ja henkilökunta noudattaa saamia ohjeita.

Tarvittaessa käytetään yksityistä palveluntuottajaa, jos lapsen tila vaatii nopeaa arvioita.

Akuuteissa terveyttä ja henkeä uhkaavissa tilanteissa soitetaan aina hätänumeroon 112.

Perusterveydenhoidosta ja tutkimuksista vastaa Mäntymäen pääterveysaseman henkilökunta. Mäntymäen pääterveysasema sijaitsee osoitteessa: Luolavuorentie 2, 20700 Turku

Virka-ajan ulkopuolella kiireellistä hoitoa vaativat asiakkaat hoidetaan Turun yliopistollisen keskussairaalan päivystyksessä.

TYKS lasten ja nuorten päivystys

Päivystys sijaitsee Majakkasairaalassa, Savitehtaankatu 5, Turku. Lasten ja nuorten päivystys toimii ympäri vuorokauden joka päivä ja siellä hoidetaan alle 16-vuotiaita päivystyksellistä hoitoa tarvitsevia potilaita.

Kun lapsi sairastuu, soita aina ensin numeroon 02 313 1420. Puhelinneuvonta auttaa lapsen terveyteen liittyvissä kysymyksissä ja hoidon kiireellisyyden arvioinnissa. Puhelinneuvonnassa on oma hoitaja klo 7-22, mutta tämän jälkeenkin takaisinsoittojärjestelmä on käytössä.

Takaisinsoitossa saattaa olla viivettä ruuhka-aikana ja öisin.

TYKS yhteispäivystys:

Käyntiosoite:

Tyks, T-sairaala

Savitehtaankatu 1, Turku

Ennen lähtöä päivystykseen soita puhelinneuvontaan

puh. 02 313 8800

Henkeä uhkaavissa kiireellisissä sairaanhoidon tapauksissa yhteys hätäkeskukseen puh: 112

Äkillisessä kuolemantapauksessa ensin ilmoitus hätäkeskukseen, joka lähettää tarvittavat viranomaiset paikalle. Ilmoitus vainajan omaisille, sosiaalityöntekijälle, esimiehelle ja yksikön lääkärille. Kriisiapua järjestetään tarvittaessa työntekijöille ja omaisille sekä yksikön muille lapsille

Hammashuolto

Terveellisillä ruokailutottumuksilla ja säännöllisellä ateriarhythmillä edistämme myös suun terveyttä. Suun terveyteen kiinnitetään huomiota Kotilassa. Ohjaajien tehtävä on huolehtia, että asiakkaat harjaavat hampaansa kaksi kertaa päivässä, aamuin ja illoin. Tarvittaessa asiakkaita ohjeistetaan hampaiden pesemisessä ja hammasvälien puhdistamisessa. Hammashoidon tarve selvitetään aina sijoituksen

alussa. Kotilasta varataan lapselle aika hammashuollon vuositarkastuksiin.

Hammaslääkärin ajanvaraus puhelimitse puh. 02 4873 7353.

Ajanvarauksesta asiakas ohjataan oikeaan hammashoitolaan, joita on Turussa Iltaisin, viikonloppuisin ja arkipyhinä Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin alueellinen hammaslääkäri-päivystys T-sairaalassa, osoitteessa Savitehtaankatu 1, Turku.

Muuna aikana virka-ajan ulkopuolella saa neuvontaa äkillisiin vaivoihin T-sairaalan

yhteispäivystyksen puhelinneuvonnasta p. 02 313 8800. Päivystys on tarkoitettu välttämätöntä

kiireellistä hampaiden ja suun hoitoa tarvitseville. Hoidon tarpeen kiireellisyys arvioidaan puhelimesta.

Asiakkaan oikeusturva

Kotilaan tulevien asiakkaiden kanssa käydään tulovaiheessa läpi hänellä olevista oikeuksista oikeusturvakeinoihin, valituksiin, kanteluihin ja ongelmatilanteisiin. Työntekijöiden perehdytyksessä varmistetaan, että työntekijä on tietoinen kertomaan asiakkaalle hänen oikeusturvastaan.

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää toimipisteen työntekijän tai toimipisteenesihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa toimipisteen lähijohtajalle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot:

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

Toimitilat on suunniteltu lastensuojelutoimintaa varten. Kiinteistössä on asianmukaiset ja uusitut tilat, joissa on tilaa harrastamiselle ja yhdessäololle. Jokaiselle lapselle on oma huone. Lisäksi kiinteistöstä löytyy toimisto- ja neuvottelutila.

Lapsen huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen, vaikka poissaolo olisi kestoiltaan pitkä. Lapsi voi halutessaan lukita oman huoneensa oven lähtiessään yksiköstä, jolloin muilla ei ole huoneeseen pääsyä. Ohjaajat eivät käy lapsen huoneessa hänen poissaolonsa aikana ilman erityistä syytä.

Valviran luvan päivitys 22.8.2022

Pirhan valvontakäynti 13.9.2024

2.8 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 Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Organisaatiossamme on kaksi tietojärjestelmää, joissa käsitellään asiakastietoja: Myneva Finlandin Nappula ja Diarium (terveydenhuollon luvan alaiset palvelut). Molempia koskevat tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

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

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

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

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

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

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

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

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi:

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

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

Teknologiset laitteet:

Palvelupisteen käytössä on väestösuoja sekä ruoka-juomavarastot 72 tunnin ajalle. Lisäksi käytössä varageneraattori ja grilli.

Palvelupisteessä on tulostettuna asiakastiedot, jos asiakastietojärjestelmä kaatuu.

Toimistoissa on tulosteena eri päivystävien huoltofirmojen yhteystiedot.

Asiakkailla on käytössä ns. nuorten puhelin palvelupisteissä ellei nuorella ole omaa puhelinta. Palvelupisteestä hankitaan lapselle puhelin ellei ole omaa puhelinta.

Satulavuoren koulusta saa koulunkäyntiin liittyvät laitteet ja materiaalit. Palvelupisteellä on käytössä It-tuki arkisisin, josta saa laitteet rikkoontuneiden tilalle.

Asiakkailla on sähköinen asiakastietojärjestelmä Nappula.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

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

Kotilan lääkehoitosuunnitelma on laadittu 02/2021 ja sen päivittämisestä vastaa lääkevastaava/sairaanhoitaja Pasi Saariniemi.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä:

vastaa lääkevastaava/sairaanhoitaja Pasi Saariniemi

pasi.saariniemi@lauste.fi

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi:

Pasi Saariniemi, pasi.saariniemi@lauste.fi

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Nimi: Jaana Konsteri, henkilöstöasiantuntija

Osoite: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Puhelin: 040-940 1588

Sähköpostiosoite: tietosuojavastaava@lauste.fi

Palvelupisteissä noudatetaan tietosuojaan ja asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen ((EU) 2016/679) vaatimuksia tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palvelupisteen toiminnassa.

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

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

- Ohjeet asiakastietojen käsittelystä löytyvät organisaation sisäisestä intrasta, Laarista.

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

Uusien tai päivitettyjen tietojärjestelmien osalta järjestetään tarvittaessa perehdytystä tai julkaistaan esimerkiksi opastusvideoita työntekijöiden tueksi. Lähijohtaja vastaa 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 hyvinvointivaikuttavuutta, joka näkyy lasten ja perheiden elämässä hyvinvointina.

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

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

3. Omavalvonnan riskienhallinta

3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuunjako riskienhallinnassamme:

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

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

Tee Hailer-ilmoituksia

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovituista toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa kokenaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen

poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Alla esimerkinnomaisesti kunkin poikkeamatyyppin sisältöjä:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen sisältö
Asiakasturvallisuus	Asiakkaalle sattunut tapaturma Asiakkaan kohtaama väkivalta Asiakkaan väkivaltainen toiminta Asiakas ollut päihtynyt Asiakas on karannut
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työntekijä pudonnut/kaatunut Työntekijän kohtaama väkivalta Työntekijän kohtaama uhkaava käytös Työntekijää kohti heitetty esineitä Laitteeseen liittyvä vaaratilanne Vaaratilanne liikenteessä
Lääkepoikkeama	Asiakas saanut väärät lääkkeet Asiakkaan lääkkeet jääneet antamatta
Sosiaalihuollon epäkohta	Asiakkaan saaman sosiaalihuollon asian- mukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhat- tuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuulu- van lainsäädännön rikkomukset kuten: Julkiset hankinnat Finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen Tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus Liikenneturvallisuus Ympäristönsuojelu Säteily- ja ydinturvallisuus Elintarvikkeet, rehut ja eläimet Kansanterveys Kuluttajansuoja Yksityisyys ja henkilötiedot Verkko- ja tietojärjestelmät

Poikkeamailmoitukset käsitellään niille sovitun käsittelyprosessin mukaisesti. Vaaratilanne/läheltä piti ilmoituksia käsitellään jatkuvan vuoropuhelun periaatteella kvartaaleittain työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Tietoturvallisuus ilmoituksia käsitellään kuukausittain 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	Laatujohtaja
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työsuojelupäällikkö
Lääkepoikkeama	Laatujohtaja
Sosiaalihuollon epäkohta	Johtaja
Tietoturvallisuus	Tietosuojavastaava
Whistleblowing	Hallitus

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Organisaatiossamme on tehty varautumissuunnitelma lyhyiden ja pitempien, jopa päiviä kestävien sähkökatkojen varalle. Suunnitelmassa on huomioitu mm. lämmitys, käyttövesi, ravinto, lääkkeet, asiakastieto ja it-järjestelmät.

4. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.1 Toimeenpano

Henkilöstön sitouttamiseksi sisällytetään omavalvonta jokaisen uuden työntekijän henkilökohtaiseen perehdytysohjelmaan, jonka toteuttamisesta vastaa esihenkilö.

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

Sisäisestä intrastamme, Laarista, löytyy omavalvontaan liittyvää materiaalia, kuten Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, 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 laatujohtajalle, joka viestii muutoksesta laajemmin.

