

Omavalvontasuunnitelma

Väinölä

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 15.11.2024

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Titta Virenius

Sisällysluettelo

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

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

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

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

Johdanto

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

Palveluntuottajan omavalvonnalla tarkoitetaan sosiaali- ja terveysterveysten 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: Väinölä
Palvelupisteen yhteystiedot: Mustionkatu 16 CD 20750 Turku
0400 809 046
osasto.vainola@lauste.fi

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Jukka Sirtamo
Vastuuhenkilön yhteystiedot: jukka.sirtamo@lauste.fi, 040 9402413

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Titta Virenius
Lähijohtajan yhteystiedot: titta.virenius@lauste.fi, 040 1603850

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omaavaloitusuunnitelman kattamat palvelut:
Ympäri vuorokautinen laitoshoido: lapset ja nuoret erityistaso

Palvelupisteen asiakasmäärä: 7

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta: Tuotamme ympärivuorokautista palvelua hyvinvointialueille.

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varsinais-Suomen hyvinvointialue

1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:

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

Väinölä on itsenäistyvien nuorten yksikkö, joka on osa Perhekuntoutuskeskus Laustetta. Väinölän asiakaskunta koostuu useasti pitkän sijoitus historian omaavista päihde- ja käytöshäiriöisistä sekä nepsy-nuorista, mutta myös vahvemman tuen tarpeen omaavista avohuollon sijoituksista. Väinölässä pyritään valmentamaan ja ohjaamaan 16–23-vuotiaita nuoria vaiheittain itsenäisessä elämässä pärjäämiseen. Tätä tukee Väinölän palvelupisteen rakenteellinenkin ratkaisu. Nuoret voivat olla huostaanotettuja, avohuollon sijoituksella, kiireellisesti sijoitettuja tai jälkihuollon sijoittamia.

Väinölässä pyritään vahvistamaan nuoren jo olemassa olevia vahvuuksia ja taitoja sekä opetellaan uusia tapoja. Harjoitellamme nuoren kanssa yhdessä haasteellisempien asioiden hoitoa, kuten yhteistyötä eri toimijoiden kanssa sekä taloudenhallintaa. Väinölässä nuori harjoittelee toimimaan omien yksilöllisten haasteidensa kanssa siten, että turvallinen itsenäiseen elämään siirtyminen on mahdollista.

Väinölässä painottuu kognitiivinen käyttäytymisterapia DKT-menetelmin sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen toimintatapa. Nuoren kanssa toiminta suunnataan kohti tulevaa, vahvistamalla nuoren voimavaroja ja keksimällä ratkaisuja, joiden avulla nuori selviytyy arjesta omista haasteista huolimatta. Työskentelyssä ei keskitytä ongelmiin tai menneisyyden tapahtumiin, vaan suunnataan tulevaan ja pohditaan, miten niistä päästään eteenpäin.

Perheen ja läheisten kanssa työskentelyssä pyrimme löytämään nuorelle tukiverkostoa, joka on apuna, kun nuori muuttaa omaan asuntoonsa. Pyrimme myös siihen, että nuori oppii itsenäistyttyään löytämään ja tunnistamaan apua tarjoavat tahot sekä luottamaan näihin.

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

Väinölässä ystävällisyys näkyy arkisissa keskusteluissa. Olemme kaikki samanarvoisia ja vältämme valta-aseman korostamista. Kiinnitämme huomiota myös sanattomaan viestintään, kuten eleet, ilmeet ja äänensävy. Ystävällisyys näkyy myös työntekijöiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa mallintaen nuorille kunnioittavaa kohtaamista. Epäasialliseen käytökseen puututaan ohjaajien toimesta.

Uteliaisuus uudelle näkyy meillä siten, että otamme uuden nuoren vastaan tutustuen häneen ilman ennakoasenteita. Nuoren on mahdollisuus tulla kohdatuksi omalla tavallaan ilman menneisyyden painolastia. Uskallamme kokeilla ja ottaa käyttöön uusia menetelmiä ja työskentelytapoja.

Luotettavuus syntyy työskentelyn läpinäkyvyydellä. Toimimme avoimesti ja rehellisesti suhteessa nuoren ja hänen läheistensä kanssa. Luomme luotettavuutta toimimalla johdonmukaisesti. Työntekijöiden kyky rajata nuoria sekä heidän oirehdintansa ja tunnetilojen vastaanottaminen luo turvaa ja luottamusta.

Väinölässä toiminta perustuu asiantuntemukseen ja kokemukseen itsenäistymisprosessista. Vastuutamme nuorta toimimaan omien asioidensa edistämiseksi tukemalla heitä. Näin mahdollistamme heille onnistumisen kokemuksia ja lisäämme itseluottamusta oman elämänsä hallintaan. Toiminnan keskiössä onkin ”ei puolesta vaan tukien”.

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 kohtamisessa 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, 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 sisäl-
lään myös palvelun laatulupauksen.

Väinölän laatulupaus:

- ❖ Väinölässä työskentelemme suunnitelmallisesti ja sinnikkäästi yh-
dessä sovittujen, saavutettavissa olevien tavoitteiden toteutumiseksi.
- ❖ Annamme tukea, ohjausta, neuvontaa ja apua nuoren itsenäistymi-
seen liittyvissä asioissa. Teemme yhdessä ja näin pyrimme vahvista-
maan nuoren kyvykkyyttä oman elämänsä hallintaan.
- ❖ Työskentelemme yksilöllisesti, käyttäen vahvaa kokemustamme
nuorten haasteellisista tilanteista ja ymmärrämme haasteiden moni-
naisuudet sekä niiden taustavaikuttajat.
- ❖ Kohtaamme nuoren ja hänen läheisensä kunnioittavasti. Pidämme
yhteyttä sovittujen tapojen mukaisesti kaikkiin läheisiin.
- ❖ Luomme turvallisuutta toimimalla aikuisjohtoisesti ja johdonmukai-
sesti.
- ❖ Autamme nuorta muuton toteutuksessa ja siihen liittyvien asioiden
hoitamisissa.

Lähijohtaja vastaa palvelujen laadullisten edellytysten täyttymisestä. Tämä
mahdollistuu yksikön toiminnalle asetettujen tavoitteisiin pääsemällä. Tavoit-
teet ohjaavat päivittäistä toimintaa, jota lähijohtaja seuraa. Tavoitteet liittyvät
nuorten kuntoutusprosessin toteutumiseen suunnitellusti, henkilöstön hyvin-
voinnin ylläpitämiseen sekä palvelujen kehittämiseen.

Väinölässä lähijohtaja osallistuu kuntoutusprosessin suunnitteluun yhdessä
organisaation sosiaalityöntekijän ja perheterapeutin ja omaohjaajien kanssa.
Tähän liittyy myös prosessin arviointi, tarpeen mukaan arvioidun aikavälin
kanssa. Tavoitteiden etenemistä arvioidaan päivittäin arjessa sekä kuukau-
sittain lähetettävien koosteiden muodossa. Nuorelle sekä hänen huoltajal-
lensa/huoltajille lähetetään kolmen kuukauden välein asiakaspalautekysely.

Henkilöstön hyvinvoinnin ylläpitämistä tuetaan säännöllisillä 4 kertaa vuo-
dessa tapahtuvilla tavoitekeskusteluilla sekä hyvinvointia myös arvioidaan
henkilöstökyselyillä kerran vuodessa. Näitä tuloksia lähijohtaja käy henkilo-
stonsä kanssa läpi yhdessä. Lähijohtaja antaa tukea arjen keskusteluissa ja
työn järjestelyissä sekä laatii työryhmälle koulutussuunnitelman tukemaan
ammattillista kehitystä. Lähijohtaja mahdollistaa vapaatoiveet ja pääsyn työn-
ohjaukseen ja tiimipäiviin työvuorosuunnittelussa.

Lähijohtaja kehittää palvelua osallistumalla laajennetun johtoryhmän raken-
teisiin. Lähijohtaja huolehtii työryhmälleen näissä Lähijohtaja myös mahdol-
listaa työntekijöiden osallistumisen organisaation kehittämisrakenteisiin.

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

Valvonnassa mahdollisesti havaittujen epäkohtien ja puutteiden pohjalta kehitämme toimintaamme.

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

Omavalvonnan keinoin palvelun laatua seurataan ja arvioidaan systemaattisesti organisaation kaikilla tasoilla. Omavalvonnan tarkoituksena on, että kunkin palvelupisteen henkilökunta arvioi ja tarvittaessa kehittää toimintaansa jatkuvasti. Kunkin palvelupisteen oma omavalvontasuunnitelma toimii tässä apuvälineenä. Sen avulla 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.

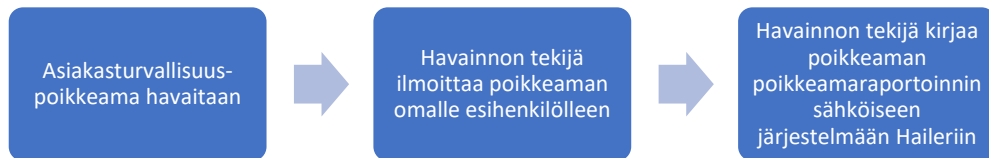
Perhekuntoutuskeskus Lausteella on käytössä poikkeamaraportoinnin sähköinen järjestelmä Hailer. Asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien lisäksi sinne raportoidaan lääke- ja tietoturvapoikkeamat sekä kirjataan vaaratilanne/läheltä piti -ilmoitukset ja sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset.

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.

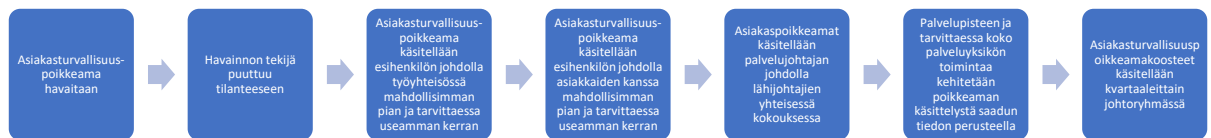
Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiakasturvallisuuteen liittyvään laatu-poikkeamaan sellaisen havaitessaan. Ne on saatettava viivytyksettä oman esihenkilön tietoon ja kirjattava poikkeamaraportoinnin

sähköiseen järjestelmään Haileriin. Tämä ilmoitusjärjestelmän osa valmistuu vuoden 2024 aikana. Asiakasturvallisuuteen liittyvät poikkeamat käsitellään organisaatiossa alla olevan prosessikuvauksen mukaisesti. Poikkeamien käsittelyn pohjalta tehdään tarvittavat muutokset ja parannukset menettelytapoihin.

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

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

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Väinölässä työntekijät tekevät yhdessä lähijohtajan kanssa omavalvontasuunnitelman. Lisäksi jokainen työntekijä kuittaa omavalvontasuunnitelman luetuksi. Työntekijät ovat myös vastuussa oman työ sähköpostinsa ja Laarin ilmoitusten lukemisesta työvuoronsa aikana. Jokainen työntekijä on näin tietoinen ja vastuussa omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta. Lähijohtaja mallintaa ja tarvittaessa tukee ohjeistuksilla ja keskusteluilla omavalvonnan toteuttamista sekä järjestämällä riittävät resurssit omavalvonnan

toteuttamisen mahdollistamiseksi. Palvelupisteiden työntekijöiden tiimeissä ja työnohjauksessa käydään keskustelua käytännöistä ja omavalvontaan liittyvistä asioista sekä mahdollisista muutoksista, jolloin ne pysyvät osana normaalia arkea.

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

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Perhekuntoutuskeskus 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.

Palvelupisteiden 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.

Palvelupisteiden sosiaaliasiavastaava yhteystiedot:

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

sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Väinölässä panostetaan nuoren mielipiteen kuulluksi tulemiseen ja näiden toteuttamiseen aina, kun se on mahdollista. Lähtökohtaisesti nuori osallistuu omiin palaverihinsä. Pyrimme aina sopimaan kaikki häneen liittyvät palaverit eri yhteistyötahojen kanssa sellaisiin paikkoihin ja ajankohtiin mihin nuori helposti pääsee. Käymme myös ennen palaveria nuoren kanssa läpi asiat, mitä hän haluaa siellä käsiteltävän ja tarvittaessa autamme nuorta tuomaan asiansa esille, niin että hän tulee kuulluksi.

Nuoren muuttaessa Väinölään käymme joko huoltajien, sosiaalityöntekijän tai aikaisemman sijaishuoltopaikan kanssa keskustelua nuoren käytössä olevista palveluista tai mahdollisista tarpeista erilaisiin lakisääteisiin sosiaali- ja terveystalviin tai tukitoimiin Varhan alueella. Tämän jälkeen alamme yhdessä nuoren kanssa edistämään näitä.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen Väinölässä varmistetaan ottamalla nuori mukaan häntä koskeviin palaverihin ja päätösten tekoon. Nuorilta kysytään mielipide häneen liittyvissä asioissa esim. kenelle kuukausiyhteenvetot lähetetään.

Väinölässä on joka viikko yhteisökokous ja kerran kuukaudessa nuorten palaveri, joissa nuoret voivat suunnitella esimerkiksi omaa tulevaa viikkoon. Näissä käsitellään myös erilaisia yleisiä nuoriin liittyviä asioita, kuten esimerkiksi lasten oikeuksia, hyvän kohtelun suunnitelmaa tai jotain nuoria ajantasaisesti askarruttavia asioita.

Nuorilla on oikeus toteuttaa itseään ja heitä tuetaan oman identiteetin löytämisessä. Nuori saa itse päättää esim. pukeutumisestaan, ruokavaliostaan sekä elämänskatsomuksestaan. Nuori voi vaikuttaa lomapaikkoihinsa. Samoin nuori voi vaikuttaa käyttämiinsä terveydenhuollon palveluihin ja mahdollisuus vaikuttaa lääkahoitoonsa.

Väinölässä toimitaan rajoitustoimenpiteiden osalta lastensuojelulain ja organisaation rajoitusohjeiden mukaisesti. Nuorella on oikeus kieltäytyä esim. seuloista. Nuoren kanssa tehty turvasuunnitelma ja siinä esiintyvät toiveet pyritään ottamaan huomioon rajoitustoimenpiteissä.

Itsemääräämisoikeuteen ei ole tehty erillistä suunnitelmaa, koska aihetta käsitellään hyvän kohtelun suunnitelmassa sekä osallisuudensuunnitelmassa. Hyvän kohtelun suunnitelmassa käsitellään myös epäasialliseen kohteluun liittyviä valituskanavia. Mikäli tällaista esiintyy, nuorta kannustetaan ja autetaan ilmoituksen tekemisessä.

Hoito- ja kasvatussuunnitelmien tavoitteet laaditaan asiakassuunnitelman neuvottelussa, missä on läsnä sosiaalityöntekijä, nuori sekä huoltaja/t sekä ohjaaja. Väinölässä hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteiden edistymistä arvioidaan säännöllisesti arjessa ja kuukausittain koosteissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelma päivitetään aina asiakassuunnitelmapalaverin jälkeen tai jos nuoren tilanteessa tapahtuu merkittävä muutos, kuitenkin vähintään puolen vuoden välein. Väinölässä tämä kuuluu omaohjaajien tehtäviin. Lähijohtaja osallistuu omaohjaajien kanssa kuntoutustyön suunnitteluun. Kuukausittain nuoren tilanne sekä tavoitteet käydään yhdessä läpi koko työryhmän kanssa Väinölän tiimissä.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Tiimissä on 9 (joista 2 tekee prosenttityöaikaa) ohjaajaa ja lähijohtaja. Henkilöstömitoitus on 1,3.

1 sosionomi YAMK
5 sosionomi AMK
1 fysioterapeutti AMK
3 yhteisöpedagogi AMK

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

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

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

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

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

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

Miten laillistetun sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilön tehtävissä tilapäisesti toimivien opiskelijoiden oikeus työskennellä varmistetaan sekä miten opiskelijoiden ohjaus, johto ja valvonta toteutetaan käytännössä: Sijaiseksi voidaan palkata sosiaali-, terveys- tai kasvatusalan opiskelija, jonka opinnoista 2/3 on suoritettuna. Opintojen vaihe varmistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei työskentele yksin.

Miten henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja miten havaittuihin epäkohtiin puututaan: Seurataan työskentelyn tavoitteiden saavuttamista, sovittujen työmenetelmien käyttämistä ja sovitun palvelumäärän toteutumista. Vuosittaisessa tavoitekeskustelussa coach -tapaamisineen seurataan henkilöstön osaamista. Organisaatiotasoisessa koulutussuunnitelmassa varmistetaan organisaation ja jokaisen palvelupisteen osaaminen.

Miten selvitetään työntekijän rikostausta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) perusteella lasten kanssa työskenteleviltä: Rikostausta selvitetään jo rekrytointivaiheessa tarkastamalla alle 6 kk vanha rikosrekisteriote ja merkitsemällä rikosrekisteri päivämäärä henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjestelmä hälyttää esihenkilölle, mikäli rikosrekisteriotteen tieto puuttuu.

2.6 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

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

Väinölässä pyritään kaikki sijaistarpeet täyttämään tutuilla sijaisilla, jotka tuntevat osaston käytänteet ja usein myös nuoret. Tällä tavoin pystymme takaamaan palvelun laadun myös silloin, kun joudumme paikkaamaan resurssia sijaisten avulla. Sijaistarpeen ilmetessä tarkistetaan myös, onko jossain muussa yksikössä ylimääräistä resurssia käytettävissä ja siirrettävissä vajaalla olevan yksikön käyttöön.

Joka toinen viikko lähijohtajien palaverissa käydään läpi resurssoinnin tarpeet ja muutokset työntekijöissä. Lisäksi lähijohtajat tapaavat arkiaamuisin lyhyesti Teamsillä, jolloin käydään läpi akuutit sijaistarpeet.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Teemme aktiivista yhteistyötä sosiaalityöntekijän kanssa sähköpostitse sekä puhelimitse viikoittain. Sijoituksen alussa myös sovimme asiakirjojen toimittamisesta sosiaalityöntekijälle palvelusopimuksen mukaisesti. Osallistumme tarpeen mukaan verkostopalaveriin sekä pidämme myös muilla keinoilla yhteyttä nuoren verkostoihin. Yhteistyö eri verkostojen kanssa toteutetaan läpinäkyvästi. Nuorelle kerrotaan aina mahdollisuuksien mukaan etukäteen yhteydenpidosta sekä kerrotaan mistä olemme keskustelleet, mikäli nuori ei ole päässyt olemaan mukana keskusteluissa.

Kerromme nuorelle hänen mahdollisuuksistaan eri lakisääteisiin sosiaali- ja terveystalouteihin sekä autamme nuorta pääsemään näiden piiriin. Vaikka Perhekuntoutuskeskus Lausteella on mahdollisuus moniammatillisen työryhmän palveluihin, pyrimme varmistamaan nuorten hoito- ja tukikontaktien olemassaolon palvelutuottajan ulkopuolelle. Näin nuorella on kontaktit valmiina hänen täysi-ikäistyttyään muuttaessa omaan asuntoon. Pyrkimyksenämme on aina tehdä saattaen vaihto jälkihuollon palveluihin.

2.8 Toimitilat ja välineet

Toiminnassa käytettävät toimitilat, mukaan lukien toimintaympäristö ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa. Väinölä koostuu kahdesta eri rakennuksesta; Väinölästä ja Mikkolasta. Väinölässä on neljä asiakashuonetta ja Mikkolassa neljä yksiotä omalla sisäänkäynnillä. Näihin liittyvät turvallisuusohjeet löytyvät Väinölään turvallisuus- ja varautumissuunnitelmista.

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

Perhekuntoutuskeskus Lausteen lupa on päivitetty 17.08.2022.

Viranomaistarkastusten päivämäärät ja huomiot löytyvät turvallisuus- sekä palo- ja pelastussuunnitelmista.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

Väinölässä jokainen kuntoutustyöhön osallistuva käyttää asiakastietojärjestelmää omilla henkilökohtaisilla tunnuksillaan. Käytämme gsm-verkkoon kuuluvia puhelimia sekä henkilöhälyttimiä. Näiden laitteiden ja järjestelmän käyttöopastus kuuluu organisaation perehdytysuunnitelmaan sekä vielä erikseen palvelupisteen perehdytykseen.

Vikatilanteisiin ja katveaikoihin varautuminen on ohjeistettu Väinölän turvallisuus- ja varautumissuunnitelmassa mm. asiakkaitten perus- ja lääkinnälliset tiedot löytyvät sähköisen järjestelmän lisäksi myös paperiversioina. Ohjeiden mukaan toimimalla mahdollistetaan turvallinen ympäristö sekä asiakkaalle että henkilökunnalle.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Milloin palvelupisteen lääkehoitosuunnitelma on laadittu tai milloin se on päivitetty ja kuka vastaa sen laatimisesta: 24.2.2024 Titta Virenius yhdessä organisaation lääkehoidosta vastaavan lääkärin kanssa.

Kuka vastaa palvelupisteen lääkehoidon asianmukaisuudesta ja lääkehoitosuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupisteessä: Titta Virenius ja Anna Mendolin

Sosiaalihuollon palveluasumisen yksikön rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilön nimi: Anna Mendolin

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.

2.12. Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

Olemme keränneet asiakaspalautetta strukturoidulla lomakkeella jo lähes kahdenkymmenen vuoden ajan. Vuonna 2017 uudistimme asiakaspalautejärjestelmäämme niin, että palautetta kerätään asiakkaan koko palveluprosessin ajan. Näin sitä voidaan hyödyntää välittömästi, eikä

asiakkaan palvelun jo päätyttyä. Kyselyn sisältö päivitettiin viimeksi syyskuussa 2024.

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

3. Omavalvonnan riskienhallinta










3.1 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arviointi

Vastuunjako riskienhallinnassamme:

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

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

Tee Hailer-ilmoituksia

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovituista toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa kokonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen poikkeamareportoinnin 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 heitelty esineitä Laitteeseen liittyvä vaaratilanne Vaaratilanne liikenteessä
Lääkepoikkeama	Asiakas saanut väärät lääkkeet Asiakkaan lääkkeet jääneet antamatta
Sosiaalihuollon epäkohta	Asiakkaan saaman sosiaalihuollon asianmukaisuus, laatu tai turvallisuus on 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/läheltä piti ilmoituksia, käsitellään jatkuvan vuoropuhelun periaatteella kvartaaleittain työsuojelutoimikunnan kokouksessa. Tietoturvallisuus ilmoituksia käsitellään kuukausittain tietosuojatyöryhmässä.

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

Organisaatiotason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuuhenkilö
Asiakasturvallisuus	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, laatisemisesta 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.