

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

AVOPALVELUT 2024

Sisältö

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	6
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	10
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	25
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	26

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Perhekuntoutuskeskus Lauste

Y-tunnus 0774963-9

Hyvinvointialue

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Perhekuntoutuskeskus Lauste, Avopalvelut

Katuosoite Mustionkatu 23

Postinumero 20750

Postitoimipaikka Turku

Sijaintikunta Turku

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä

Kotiin vietävät sosiaalihuollon ja lastensuojelun palvelut

Palveluista vastaava henkilö

Saara Ylönen-Hentilä

Puhelin: 040 3586 886

Sähköposti: saara.ylonen-hentila(at)lauste.fi

Palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta

Aloittamisaika 1.11.2014, Perhekuntoutuskeskus Lauste, Avopalveluyksikkö (OID: 1.2.246.10.7749639.10.6)
Viimeinen Turun (Varsinais-Suomen) suunnitelmallinen ohjaus- ja valvontakäynti, avopalvelut 7.11.2023
Vastuuvakuutuksen voimassaolo (todennettava pyydettäessä): Pohjola Vakuutus.

Palveluala, joka rekisteröity

Ilmoituksenvaraiset palvelut

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

- Sosiaalialan muut palvelut / Sosiaalityöntekijän palvelut
- Sosiaalialan muut palvelut / Perhetyö
- Sosiaalialan muut palvelut / Avomuotoinen perhekuntoutus
- Sosiaalialan muut palvelut / Sosiaalihojaus -lapset/nuoret: Ammatillinen tukihenkilötoiminta
- Sosiaalialan muut palvelut / Lapsen ja vanhemman välisen tapaamisen valvonta lapsiperheet
- Sosiaalialan muut palvelut/ Lastensuojelun jälkihuolto -lapset/nuoret
- Nuorten Tuettu asuminen

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ei alihankintana ostettuja sosiaali- tai terveysalan palveluita.

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry on voittoa tavoittelematon lastensuojelun järjestötoimija, jonka päämääränä on lasten ja perheiden hyvinvoinnin lisääminen. Perhekuntoutuskeskus Lauste tuottaa lastensuojelupalveluita, joita hyvinvointialueet hankkivat asiakkailleen. Perhekuntoutuskeskus Lausteella on yli 100 vuoden kokemus lastensuojelupalveluiden kehittamisestä ja tuottamisesta. Palvelutarjontaamme kuuluvat kotiin vietävien avohuollon palveluiden lisäksi sijais- ja jälkihuollon palvelut sekä koulu- ja tuva-palvelut.

Perhekuntoutuskeskus Lauste edistää lasten ja lapsiperheiden hyvinvointia ja ehkäisee lasten syrjäytymistä. Haluamme innovoida uusia palveluita asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin ja parantaa lastensuojelupalveluiden vaikuttavuutta. Tavoitteenamme on vaikuttaa palveluiden hankintaan ja järjestämiseen liittyvään ajatteluun siten, että hankintoja tehtäessä huomio kiinnittyisi ensisijaisesti asiakastarpeisiin, palveluiden tuottamaan asiakasarvoon ja vaikuttavuuteen. Visionamme on tarjota vaikuttavimmat palvelut asiakkaillemme.

Kyseessä olevan toimintayksikkömme perhekuntoutuskeskus Lauste, avopalvelut, Mustionkatu 23 Turku palvelutarjontaan kuuluu seuraavat palvelut: kotiin vietävä perhekuntoutus, sosiaalihuoltolain mukainen perhetyö ja lastensuojelulain mukainen tehostettu perhetyö, kotiin vietävä perhearviointi, kotiin vietävä vanhemmuuden arviointi ja vanhemmuuden tuki, tuetut ja valvotut tapaamiset sekä valvotut vaihdot, ammatillinen tukihenkilötoiminta, tuettu asuminen sekä jälkihuollon ohjaus. Vuonna 2024 toteutetaan pääasiassa ammatillisen tukihenkilötyön palvelua, tuetun asumisen palvelua sekä tapaamispalveluja, eli valvottuja ja tuettuja tapaamisia.

Avopalveluyksikön työ on liikkuvaa ja työntekijät tapaavat asiakkaita heidän omassa toimintaympäristössään. Monipuolinen toimintaympäristö ja joustava yhteistyö asiakkaiden verkoston kanssa vahvistavat asiakastyön tavoitavuutta sekä laatua.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvot:

Ystävällisyys

- Arvostamme jokaista kohtaamista ja luomme toiminnallamme turvallisuutta.
- Ystävälliset kohtaamisemme vahvistavat yhteisöllisyyttä.

Uteliaisuus uudelle

- Osaamme ja haluamme auttaa lapsia ja perheitä kaikissa elämäntilanteissa.
- Meille jokaisen oppiminen on tärkeää. Kehitymme ja parannamme yhdessä oppimalla.

Luotettavuus

- Rakennamme toivoa hyvästä tulevaisuudesta
- Tuotamme ensisijaisesti hyvinvointia. Taloudellisen tuloksen käytämme lasten, perheiden ja henkilöstön hyväksi.
- Tiedämme, että toiminnallamme on vaikutuksia ja teemme yhteiskunnan ja ympäristön kannalta viisaita ratkaisuja.

Kunnioitamme kaikkia hoitoyhteisön jäseniä ja yhteistyötahoja kohtelemalla heitä tasavertaisesti sukupuoleen, ikään, uskontoon tai kansallisuuteen katsomatta. Hoitoyhteisön toiminta on avointa suhteessa asiakkaisiin, henkilökuntaan ja koko yhteiskuntaan ja se tukee asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa itseään koskeviin asioihin.

Toimintaamme ohjaa sekä yksilöllisyyden että yhteisöllisyyden periaate. Työskentelyssä huomioimme asiakkaiden yksilölliset tarpeet, kehitys- ja oppimishistoria, sekä tuemme jokaisen erityispiirteitä ja osaamista. Yhteisöllisyys antaa mahdollisuuden opetella vastuun ottamista itsestä ja ryhmän muista jäsenistä ja kasvaa itsenäisessä elämässä mahdollisimman hyvin pärjääväksi yksilöksi.

Hoito-, kasvatus-, kuntoutus- ja opetustyötämme toteuttaa motivoitunut ja koulutettu henkilökunta, joka kokee voivansa vaikuttaa omaan työhönsä ja joka voi hyödyntää työssä omaa osaamistaan. Työnantaja huolehtii henkilökunnan fyysisestä ja psyykkisestä hyvinvoinnista tarjoamalla koulutusta, riittävät resurssit, vaikuttamismahdollisuuksia, tuen työlle ja toimintaympäristön, joka mahdollistaa vaikuttavan asiakastyön tekemisen.

Toimintaperiaattemme ovat:

Arvostamme ja kuuntelemme asiakasta

Tuemme asiakkaiden osallisuutta kaikkien heidän elämäänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Luomme mahdollisuuksia vaikuttaa; toimia oman elämän aktiivisena asiantuntijana ja osallistua palveluiden kehittämiseen.

Toimimme suunnitelmallisesti

Asetamme tavoitteita ja arvioimme työmme tuloksia. Kaikesta toiminnastamme jää jälki. Asiakkailta saatu palaute luo perustan toiminnan jatkuvalla kehittämiselle.

Tuemme perheitä kasvatustehtävässä

Haluamme työskennellä koko perheen kanssa. Yhteistyö perheen ja muiden lapsen läheisten kanssa on merkittävä osa vaikuttavaa kuntoutustyötä. Tuemme vanhempia kasvattajina ja huoltajina koko asiakkuuden ajan.

Moniammatillinen työskentely luo edellytyksiä onnistumiselle

Työskentelymme perustuu eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntämiseen asiakasprosessissa. Saumaton yhteistyö auttaa jokaista tekemään työnsä paremmin.

Läsnäolo on kuntoutumisen edellytys

Kasvu ja kehitys voi tapahtua vain vuorovaikutuksessa. Olemme kiinnostuneita asiakkaidemme tarpeista ja ajattelusta. Läsnäolo, yhdessä vietetty aika sekä myönteinen ja välittävä ilmapiiri ovat edellytyksiä työllemme.

Luomme turvallisen ympäristön

Osaava henkilökunta ja riittävät resurssit mahdollistavat turvallisen toimintaympäristön sekä asiakkaille että henkilöstölle. Kehitämme jatkuvasti vaaratilanteiden ennakointiin liittyviä toimintatapoja. Turvallinen ympäristö on jokaisen asia.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Turvallisuusjohtaminen on osa johtamisjärjestelmäämme. Henkilökunta osallistuu toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun ja omavalvonnan suunnitteluun suunnittelu- ja arviointipäivien kautta. Uuden henkilökunnan perehdytyksessä huomioimme työsuojelun osuudessa riskit. Riskejä tunnistetaan säännöllisesti tehtävillä riskienarvioinnilla yhteistyössä työterveyshuollon kanssa ja jatkuvasti arjessa. Niin henkilökunta kuin johto ovat velvollisia tuomaan riskejä esiin. Niitä tunnistetaan myös sekä sisäisten että ulkoisen palautteen kautta. Vaaratilanneilmoitukset käsitellään työsuojelutyöryhmässä, yksiköissä, lähijohtajien kokouksissa ja johtoryhmässä. Muistutukset, valvonta- ja kantelupäätökset käsitellään säännönmukaisesti johtoryhmässä ja kyseisessä yksikössä, jossa se on tehty. Muistutuksiin ja kanteluihin vastaa se, kenelle muistutus tai kantelu on osoitettu ja palvelujohtaja käy läpi vastauksen ja pyytää tarvittaessa lisäselvitystä asiaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Perehdytyksessämme käydään läpi havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien esiintuomisen toimintatapa. Lausteella on käytössä Hailer -järjestelmä, joka on pilvialustalla oleva prosessinohjausjärjestelmä. Työntekijä tekee kaikista vaara- ja uhka- sekä läheltä piti tilanteista ilmoituksen Haileriin, joiden käsittelystä vastaa työsuojelupäällikkö. Laatupoikkeamailmoitusten käsittelystä vastaa palvelujohtaja. Tietoturvapoikkeama ilmoitusten käsittelystä vastaa tietosuojavastaava. Lähijohtaja vastaa siitä, että työntekijä on tietoinen käytännöistä.

Työsuojeluriskien arviointi on tapa selvittää, millaisille vaaroille henkilöstö voi työssään altistua, miten se voi tapahtua ja millaisia seurauksia riskin toteuttaminen voi aiheuttaa. Kun riskit tunnetaan, niiden merkitystä voidaan vähentää. Työsuojeluriskien arviointi tapahtuu Lausteella Turva-Arvin Riski-Arvi-sovelluksella. Ohjelmalla kerätään tietoja ja arvioidaan vaarojen suuruutta, sekä kirjataan toimenpiteitä työpaikan työturvallisuus- ja työterveysriskeistä. Tulosten pohjalta laaditaan yhteenvetoraportteja arvioinnin tuloksista. Yhteenvetoraporttien avulla pystytään seuraamaan työpaikan työsuojelun tilaa, laatimaan toimintaohjelmia, ohjeistuksia ja työhön opastusta.

Työnantaja vastaa työn vaarojen ja haittojen arvioinnista. Lähijohtajan johdolla tehdään työyksikön riskien arviointi ja mietitään riskien hallintakeinojen pysyvyyttä. Siksi riskien arviointi tulee päivittää ja tarkastaa säännöllisesti. Perhekuntoutuskeskus Lausteella riskien arviointi tehdään yksikkökohtaisesti vuosittain.

Riskienhallinnan työnjako

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48-49 §) epäkohtien poistamiseksi on osa omavalvontaa. Epäkohta on lainvastaista, epäeettistä tai yksikön toiminnan tavoitteiden vastaista toimintaa. Se voi toteutua yksilötasolla tai toimintayksikön tai organisaation tasolla. Epäkohta voi olla myös henkilökuntaan liittyvä asia, esimerkiksi henkilöstön kuormitus ja/tai henkilöstövaje, jotka vaikuttavat palvelun laatuun. Puutteisiin ja epäkohtiin puutummme aina ja niiden poistamiseksi, muuttamiseksi tai korjaamiseksi teemme tarvittavat toimenpiteet. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakasturvallisuudesta toiminnasta vastaavalle. Se voi olla esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia, fyysinen, psyykinen tai kemiallinen kaltoinkohtelua tai henkilöstövaje (Sosiaalihuoltolaki 48§). Ilmoitus tehdään lähijohtajalle tai palvelujohtajalle, ja jos nämä ovat poissa, laatujohtajalle tai johtajalle. Ilmoitus kirjataan Haileriin ilman asiakastietoja. Ilmoituksen saanut henkilö tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja kirjaa ne ilmoituslomakkeeseen. Hän tiedottaa asiasta palvelujohtajaa, joka tutustuu asiaan ja arvioi, ovatko toimenpiteet riittävät ja asianmukaiset. Mikäli näin ei toimita, työntekijä voi ilmoittaa asiasta aluehallintoviranomaiselle. Palvelujohtaja tiedottaa asiasta tarvittaessa johtoryhmää ja hallitusta. Palvelujohtaja ilmoittaa myös tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle epäkohdasta ja antaa selvityksen tehdyistä toiminnoista. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, palvelujohtaja ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle (Sosiaalihuoltolaki 49§). Aluehallintovirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä. Työntekijä voi tehdä ilmoituksen halutessaan suoraan myös hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle tai aluehallintovirastolle.

Jos kyse on epäkohdasta toimintakulttuurissa, joka ei ole suoranaisesti vahingollinen asiakkaalle, työntekijä tuo asian tiedoksi lähijohtajalle tai palvelujohtajalle. Lähijohtaja käsittelee asian ja alkaa toimia epäkohdan poistamiseksi. Palvelujohtaja vie epäkohdan tarvittaessa johtoryhmälle. Epäkohtailmoitus tehdään asiakasnäkökulmasta kirjallisesti. Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi silloin, jos yksilön perusoikeuksien rajoittamiseen liittyy vakiintuneita käytäntöjä, jotka eivät ole lakiin perustuvia. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin puututaan omavalvonnan kautta. Lähijohtaja aloittaa selvityksen asiassa ja ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Hän jakaa tietoa ja keskustelee työyhteisön kanssa. Lähijohtaja vastaa ratkaisuehdotuksista ja raportoi palvelujohtajalle, joka arvioi toimenpiteiden riittävyyden.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiasta tarvittaessa hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle salassapitosäännöksen estämättä.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Asiakasasiakirjojen käsittelyn ohjeistus

Toiminta väkivaltatilanteissa

Päihdeohjelma

Varhaisen tuen toimintamalli

Työkaluja ristiriitojen tunnistamiseen ja ratkaisemiseen

Epäasiallisen kohtelun ehkäisy ja käsittely työpaikalla

Sosiaali- ja terveydenhuollon valtakunnallinen valvontaohjelma vuosille 2020-2023

Turvallisuus Lausteella 9.12.2022

Kriisitoimintasuunnitelmat (sijaishuolto Uusikaupunki, koulu, Vaala, Turun yksikkö, avopalveluyksikkö)

Työyhteisön kehittämissuunnitelma

Työsuojelun toimintaohjelma

Pelastussuunnitelmat (koko laitos, osastot, Puistola, keittiö, uudenkaupungin yksiköt)

Turvallisuus ja varautumissuunnitelma 2022 sis. varautuminen suuronnettomuuksiin

Riskien tunnistaminen

Havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin työntekijä saattaa salassapitosäännösten estämättä asian lähijohtajan tai palvelujohtajan tietoon (Sosiaalihuoltolaki 48, 49 §). Tiedon saanut henkilö vastaa toimien käynnistämisestä epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja raportoi asiasta palvelujohtajalle. Palvelujohtaja arvioi toimien riittävyyden. Palvelujohtaja raportoi asiasta tarvittaessa johtoryhmälle, hallitukselle ja kunnan johtavalle viranhaltijalle. Jos epäkohtaa ei pystystä poistamaan tai korjaamaan, hän ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle. Työntekijä tekee ilmoituksen salassapitosäännösten estämättä. Työpaikka ei saa kohdistaa ilmoituksen tehneeseen henkilöön kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Lähijohtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta, huoltajaa/edunvalvojaa ja lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää informoidaan korvausten hakemisesta.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Vaaratilanteiden käsittelyyn on ennalta sovittu prosessi. Tilanteessa läsnäolleet työntekijät arvioivat tilanteen vakavuuden ja sen edellyttämät välittömät toimenpiteet. Arvion perusteella tilanteesta ilmoitetaan välittömästi yksikön esihenkilölle tai virka-ajan ulkopuolella päivystysvuorossa olevalle esihenkilölle.

Työntekijä tekee aina Haileriin ilmoituksen viimeistään seuraavana päivänä tapahtumasta. Haileriin pääsee Laarin etusivulta.

Vaaratilanteiden ilmoitusten käsittelyistä vastaa työsuojelupäällikkö. Hän arvioi, tarvitaanko tilanteesta lisätietoa ja ketkä ovat tilanteen selvittämiseksi tarpeelliset henkilöt. Tieto ilmoituksesta menee lähijohtajalle ja palvelujohtajalle. Lähijohtaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ja raportoi toimenpiteen toteutuksesta työsuojelupäällikölle Hailerin kautta. Raportti menee tilanteessa mukana olleille työntekijöille. Palvelujohtaja käsittelee lähijohtajaa koskevat vaaratilanteet ja on mukana työsuojeluilmoitusta vaativissa tilanteissa. Työsuojeluilmoituksen tekee johtaja.

Lähijohtaja keskustelee vaara- ja uhkatapahtumasta työntekijän kanssa. Lähijohtaja arvioi ja järjestää tarvittavat tukitoimet työntekijälle, ja on yhteydessä asiakkaan asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään, jos vaara- tai uhkatapahtuma on asiakastilanteeseen liittyvä. Traumaattisissa työtilanteissa, kuten väkivaltatilanteissa, Lausteella on sisäisesti koulutettu traumaattisten työtilanteiden purku -ohjaajia, jotka vastaavat työtilanteen purkamisesta työntekijän tai työryhmän kanssa tapahtuman jälkeen. Purun tekevään ohjaajaan on yhteydessä työntekijän/työntekijöiden lähijohtaja tai päivystävä esihenkilö. Purkutilanteet järjestetään saman työvuoron aikana tai viimeistään seuraavana päivänä. Vaaratilanteet käsitellään tarvittaessa työterveyshuollossa ja työnohjauksessa sekä järjestetään muu tarvittava apu asianosaisille. Tavoitteena on tarjota työntekijälle työolosuhteet, jossa riskit on ennakolta ehkäisty ja taata asiakkaille laadukasta palvelua turvallisessa ympäristössä. Väkivaltatilanteiden jälkeen asia käsitellään aina osapuolien kesken lähijohtajan johdolla. Tilanteessa pidetään tarvittaessa seurantapalaveri. Henkilökunnalla on aina oikeus tehdä rikosilmoitus, kun uhka kohdistuu häneen. Johtaja puolestaan arvioi, tehdäänkö tapahtumasta rikosilmoitus myös organisaation toimesta. Tällöin rikosilmoituksen tekee johtaja. Työsuojelupäällikkö raportoi johtoryhmälle vaaratilanteisiin johtavia syitä sekä määrää säännöllisesti kolmannesvuosittain.

Korjaavat toimenpiteet ja niistä tiedottaminen

Vaara- ja uhkatilanteiden käsittely prosessin aikana varmistutaan siitä, että vaaratilanteissa olleet henkilöt saavat tarpeellisen tuen ja avun ja havaitut epäkohdat käsitellään asianmukaisesti. Työsuojelupäällikkö arvioi tilanteen käsittelyn edellyttämät toimenpiteet ja tiedottaa osaltaan lähijohtajaa asiassa. Lähijohtaja keskustelee tapahtumasta tilanteeseen liittyneiden henkilöiden kanssa. Vaaratilanteiden käsittelyssä lähijohtaja on velvollinen ryhtymään toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi, korjaamiseksi tai muuttamiseksi. Henkilöstön kanssa arvioidaan, miten jatkossa toimitaan siten, että voidaan ehkäistä vastaavan tilanteen syntyminen. Havaitut epäkohdat korjataan annetuissa aikarajoissa. Korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja – ilmoitukset työsuojelupäällikölle.

Tiedottaminen tapahtuu johtamisjärjestelmän kautta. Toimintatapojen muutoksista informoidaan työntekijöitä välittömästi sähköpostilla tai työryhmien, kuten johtoryhmä, laajennettu johtoryhmä, lähijohtajien palaverit ja työryhmien kautta. Yhteistyötahoille tiedotetaan yleisistä asioita johdon edustajien välityksellä. Yhteistyötahoille

tiedotetaan muutoksista joko suoraan tai muutoksista laaditaan tiedote kunta -asiakkaille ja muille yhteistyökumppaneille. Yleisiä asioita voidaan tiedottaa myös nettisivujen kautta. Kaikista muutoksista tehdään muistio, tiedot tai ohjeistus ja ne tallennetaan Teamsiin. Asiakasasioissa tiedottamisesta vastaa lähijohtaja.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Jussi Ketonen, Johtaja
Jukka Sirtamo, Palvelujohtaja
Juha Oksanen, Palvelujohtaja
Kristina Nousiainen, Laatujohtaja
Saija Jokinen, Henkilöstöpäällikkö
Miia Mämmelä, Rehtori

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Saara Ylönen-Hentilä
Lähijohtaja
Perhekuntoutuskeskus Lauste ry
Mustionkatu 23, 20750 Turku
040 358 6886
saara.ylonen-hentila(at)lauste.fi

Juha Oksanen
Palvelujohtaja
Perhekuntoutuskeskus Lauste Ry
Mustionkatu 23, 20750 Turku
0449064015
juha.oksanen(at)lauste.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmia päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Lähijohtaja käy läpi suunnitelman työryhmässä kerran vuodessa. Työryhmällä on mahdollisuus esittää päivitys- ja tarkennustarpeet omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on osa avopalveluiden perehdytysohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on kenen tahansa saatavilla yksikössä. Omavalvontasuunnitelma löytyy Perhekuntoutuskeskus Lausteen www-sivuilta ja Lausteen sisäisestä intrasta. Lähijohtaja tulostaa yksikköön suunnitelman paperisena ja toimittaa suunnitelman sähköpostitse työntekijöille. Suunnitelma on löydettävissä myös yksikön Teams -kansiossa. Lähijohtaja vastaa siitä, että jokainen työntekijä lukee suunnitelman.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakkaan kanssa laaditaan palvelun alkaessa palvelusuunnitelma, jossa määritellään työskentelyn tavoitteet sekä käytettävät keinot ja menetelmät, joiden kautta työskentelyssä tavoitteisiin pyritään. Suunnitelma perustuu työskentelyn aloitusneuvottelussa esiin tulleisiin työskentelyn tarpeisiin ja tavoitteisiin. Asiakas on vaikuttamassa palvelusuunnitelmaa tehdessä työn sisällön suunnitteluun. Tavoitteita tarkastellaan työskentelyn aikana säännöllisesti sekä asiakkaan kanssa että palvelun tilanteen vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteet päivitetään tarvittaessa.

Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Perhekuntoutuskeskus Lausteella tuetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Asiakas on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen ja osallistuu kaikkiin häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaalle selvitetään ikätasoisesti hänen oikeutensa ja minkälaisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Hänen valinnan vapauttaan kunnioitetaan ja mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet siitä, miten tilanteessa olisi hyvä edetä, otetaan huomioon. Kokemusta asiallisesta kohtelusta ja itsemääräämisoikeuden toteutumisesta seurataan säännöllisten palvelun arviointiin sisältyvien asiakaskokemusmittareiden avulla.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Perhekuntoutuskeskus Lausteen arvoihin on sisällytetty asiakkaan kunnioittava ja asiallinen kohtelu. Henkilökunta perehdytetään olemassa oleviin arvoihin ja lähijohtaja vastaa, että ne ovat henkilökunnan tiedossa. Mikäli työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian esihenkilön tietoon. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähijohtaja selvittää asiaa ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja tiedottaa palvelujohtajaa. Palvelujohtaja vastaa, että tilanne selvitetään ja arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Asiasta on Lausteen intranetissä Laarissa toimintaohje: Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteutumisessa ja oma lomake Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus.

Lähijohtaja ja tarvittaessa palvelujohtaja kuulevat asiakasta ja tilanteessa olleita työntekijöitä ja kirjavat heidän näkemyksensä. Lähijohtaja ohjaa tarvittaessa työntekijää korjaamaan käyttäytymistään ja toimintatapaansa. Palvelujohtaja ja lähijohtaja puuttuvat tilanteeseen työläinsäädännön mukaisin työnjohdollisen keinoin. Mikäli kyseessä on vakava epäasiallinen kohtelu ja joudutaan puuttumaan työntekijän työsuhteeseen, tilanne viedään tiedoksi yhdistyksen hallitukselle. Lähijohtaja on yhteydessä asiakkaaseen, lapsen vanhempiin ja lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

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

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palveluidemme sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Asiakkaiden osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Avopalveluissa asiakas osallistuu työskentelyn sisällön suunnitteluun osallistumalla palvelusuunnitelman tekemiseen, jossa työntekijä(t) ja asiakas yhdessä tekevät suunnitelmaa työskentelyn tavoitteista ja keinoista tavoitteiden saavuttamiseksi. Työskentelyn vaikuttavuutta ja keinoja tarkastellaan asiakkaan kanssa muun muassa yhteenvetoraporttia kirjatessa, jossa toteutunutta työskentelyä arvioidaan suhteessa tavoitteisiin, onko tehty oikeita asioita. Avopalveluissa toteutetaan osallistavaa dokumentointia, jossa asiakas osallistuu työskentelystä tuotettavien dokumenttien tekemiseen.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Hyvä asiakaskokemus on vaikuttavuuden merkittävä tekijä ja palvelun arvo rakentuu asiakaskokemuksen kautta. Palautta työskentelystä kysytään säännöllisissä keskusteluissa asiakkaan kanssa. Asiakastietojärjestelmä Nappulassa on käytössä myös palautteen antamiseen asiakaskokemusmittari, jolla palautetta pyydetään vähintään 6 kk:n välein, keväällä ja syksyllä. Sen avulla saadaan yhteismitallista ja vertailtavaa tietoa palveluista. Palautetta hyödynnetään myös palautetta antaneen asiakkaan palvelun suunnittelussa.

Lapsen asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä kerätään webropolissa asiakaspalautekysely touko- ja marraskuussa sekä asiakkuuden päättyessä.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan tehdä muistutus, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun. Muistutuksen voi tehdä myös asiakkaan vanhempi/hooltaja, muu omainen tai läheinen. Muistutus käsitellään kohtuullisessa ajassa ja siihen annetaan kirjallinen, perusteltu vastaus.

Muistutuksen vastaanottaja

Muistutuksen vastaanottaa johtaja Jussi Ketonen p. 045 6579692, jussi.ketonen@lauste.fi tai avopalveluiden palvelujohtaja Juha Oksanen, p. 044 906 4015, juha.oksanen@lauste.fi
Mustionkatu 23
20750 Turku

Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
Varsinais-Suomen hyvinvointialue: Sosiaalityön johtaja Soile Merilä, Hyvinvointitoimiala kirjaamo, PL 670, 20101 Turku.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Turku

[02 313 2399](tel:023132399)

Sosiaaliamies neuvoo asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi ja seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta tehdä kirjallinen kantelu valvovalle viranomaiselle eli Aluehallintoviranomaiselle. Kantelun voi tehdä silloin, kun henkilö katsoo kantelun kohteena olevan organisaation tai henkilön menettelyn tai toiminnan olevan lainvastaista, virheellistä tai epäasianmukaista. Kantelun voi tehdä myös tehtävien laiminlyönnin perusteella. Kantelu tehdään kirjallisesti.

Lounais-Suomen aluehallintovirasto

PL 22, 20100 Turku

tai salassa pidettävissä asioissa suojattu sähköposti

<https://securemail.avi.fi/index.cgi>

Lounais-Suomen AVI p. 0295 018 0000295

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

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Johtaja, laatujohtaja ja palvelujohtaja vastaavat muistutusten käsittelystä organisaatiossa. Nämä pyytävät tarvittavat selvitykset, käsittelee muistutuksen ja antaa tiedon muistutuksesta, sen käsittelystä ja kirjallisesta lopputuloksesta välittömästi johtoryhmälle, hallitukselle ja sijaintikuntaan.

Kanteluun aluehallintoviranomaiselle tai eduskunnanoikeusasiamiehelle vastaa se taho, jolle kantelu tai muistutus on osoitettu. Vastauksen allekirjoittaa se, kenelle se on esitetty organisaatiossa. Johtoryhmä vastaa kantelun käsittelystä organisaatiossa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan hyvinvointialueen johtavaa viranhaltijaa.

Muistutuksen edellyttämät toimenpiteet kirjataan ja pannaan toimeen ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Muut valvontapäätökset käsitellään johtoryhmässä ja tarvittaessa yhdistyksen hallituksessa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 4 viikkoa

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Palveluissa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja/tai sosiaalista toimintakykyä suunnitelmallisesti, yksilöllisiin työskentelylle asetettuihin tavoitteisiin pohjautuen. Jokaisen asiakkaan yksilölliset tavoitteet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi määritellään yhdessä vastuusosiaalityöntekijän sekä asiakkaan/asiakkaiden kanssa työskentelyn alkaessa. Hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun osallistuvat asiakas/lapsi, vanhemmat, asiakkuudesta vastaava työntekijä sekä Perhekuntoutuskeskus Lausteen tarvittavat moniammatillisen työryhmän jäsenet.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteuttaminen

Avopalveluiden piirissä käytetään pääasiassa yleisiä, kaikille avoimia harrastus- ja vapaa-ajan mahdollisuuksia.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella on myös monipuoliset tilat, jotka ovat avopalveluiden käytettävissä: oma liikuntahalli, kuntosali ja saunatilat. Lausteelta löytyy myös musiikkiterapiatilat ja oma musiikkistudio.

Lausteella on oma leirikeskus Kultala Paraisilla, joka on myös avopalveluiden käytettävissä. Leirikeskus sijaitsee meren rannalla ja tarjoaa mahdollisuuksia monenlaiseen tekemiseen ja harrastamiseen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Työskentelylle asetettujen tavoitteiden toteutumista sekä keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi tarkastellaan työskentelyn aikana säännöllisesti yhteisissä seurantatapaamisissa vastuusosaalityöntekijän sekä asiakkaan kanssa. Työn vaikuttavuutta ja käytettyjä keinoja arvioidaan asiakkaan kanssa laadittaessa kuukausittaista raporttia työskentelystä yhdessä asiakkaan kanssa. Raportti työskentelyn sisällöstä sekä tavoitteiden toteutumisesta toimitetaan kuukausittain asiakkaan/asiakkaiden vastuusosaalityöntekijälle. Asiakkaan kokemusta työskentelystä tarkastellaan myös asiakaskokemusmittarin avulla, jonka asiakas täyttää yhdessä vastuutyöntekijän kanssa.

Ravitsemus

Toiminnassa huomioidaan asiakkaan mahdolliset erikoisruokavaliot, allergiat ja kulttuuriset erityispiirteet ruokavalion suhteen.

Hygieniakäytännöt

Perhekuntoutuskeskus Lausteen kaikki tilat on tarkastettu ja ne ovat asianmukaiset. Tilojen siivouksesta vastaavat koulutetut siistijät

Tartuntatauteihin ja epidemiatilanteisiin saadaan tarvittava erityisosaaminen tilanteesta riippuen joko työterveyshuollon asiantuntijoilta tai viranomaisilta, kuten Varsinais-Suomen sairaanhoitopiirin asiantuntijoilta ja THL:lta.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palveluiden järjestämisessä huomioidaan asiakkaan terveydentila ja mahdolliset palvelun järjestämisen kannalta keskeiset tarpeet terveyden osalta.

Asiakkailla, jotka ovat avopalveluiden toiminnan piirissä, on voimassa täysajan tapaturmavakuutus.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Huomioidaan asiakkaan pitkäaikaissairaus palvelua järjestettäessä.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ei vastuuhenkilöä.

Lääkehoito

Lääkehoidon järjestäminen ei kuulu avopalveluiden piiriin.

Monialainen yhteistyö

Kun asiakkaan asioissa tarvitaan yhteistyötä sivistystoimen, terveydenhuollon tai muiden sosiaalipalveluiden osalta, toimitaan näiden toimijoiden kanssa yhteistyössä siinä määrin kuin kyseisen palvelun kannalta on oleellista. Yhteistyöstä näiden tahojen kanssa sovitaan asiakkaan, asiakkaan vanhempien sekä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa. Toimijoiden välinen tiedonkulku edellyttää asiakkaan suostumuksen.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden perustana on osaava ja hyvin perehdytetty henkilökunta. Henkilökunta on koulutettu ja sitoutettu asiakaslähtöisiin ja osallisuutta vahvistaviin menetelmiin sekä kuntouttavaan terapeuttiseen orientaatioon. Henkilökunnalle on laadittu yhteinen koulutussuunnitelma. Henkilöstöresurssin tarvetta arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Hoidossa, kasvatuksessa ja kuntoutuksessa arvioidaan asiakkaan yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve. Työskentely on suunnitelmallista ja ennakoitu on oleellinen osa suunnittelua. Työ tapahtuu asiakkaiden kotona tai asiakkaiden omassa toimintaympäristössä. Asiakas- ja työturvallisuuden ohjeita päivitetään säännöllisesti.

Lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijä valvoo osaltaan palvelun toteutumista. Sosiaalityöntekijöiden kanssa arvioidaan prosessin etenemistä sekä palvelun toimivuutta.

Hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä tarkastuskäyntien yhteydessä ja kehitetään toimintaa annetun palautteen mukaisesti.

Henkilöstö

Vuosittain tehtävässä koko organisaatiota koskevassa henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa kuvataan henkilöstörakenne palvelukokonaisuuksien sisällä henkilöstöryhmittäin, myös koko henkilöstön määrä näkyy suunnitelmassa. Suunnitelmassa olevat henkilöstötiedot päivitetään kunkin vuoden alussa.

Suunnitelman henkilöstökatsauksessa ilmenee lukumäärien lisäksi mm. keski-ikä, sukupuolijakauma, työsuhdemuodot ja erilaiset pitkät vapaat kuten perhe- tai opintovapaat. Työryhmän rakenteessa on myös huomioitu valvontaohjelman säännökset siten, että avopalveluissa työskentelevien koulutusvaatimukset vastaavat vähintään kuntien kilpailutusten mukaista vaatimustasoa.

Henkilöstö- ja koulutussuunnitelma on Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstön luettavissa organisaation sisäisessä tiedonhallintaohjelmassa Laarissa.

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Avopalveluiden henkilöstö vuonna 2024:

Palveluvastaava, Lähijohtaja, 5 ohjaajaa ja sosiaalityöntekijä.

Yksikkö toteuttaa palveluita perustuen olemassa olevaan resurssiin.

Asiakasmäärän kasvaessa työryhmää kasvatetaan rekrytoimalla lisää ohjaajia.

Sijaisten käytön periaatteet

Toiminnassa ei pääasiallisesti käytetä sijaisia lyhytaikaiseen sijaistukseen. Tarvittaessa/lyhytaikaisesti työntekijät sijaistavat toisiaan tilanteissa, jolloin palvelun on toteuduttava sovittuna ajankohtana, vastuutyöntekijän poissaolosta huolimatta. Pidempien vapaiden, kuten opintovapaa, perhevapaa tms. kohdalla rekrytoidaan määräaikainen työntekijä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytointiprosessista on kaikkien työntekijöiden nähtävillä oleva prosessikuvaus. Rekrytointitarpeen ilmennyttyä henkilöstöpäällikkö käynnistää prosessin pääsääntäisesti julkaisemalla avoimet toimet työvoimatoimiston avoimet työpaikat – sivuilla ja lisäksi tarvittaessa paikallisessa sanomalehdessä. Joissain tilanteissa käytetään myös sisäistä hakua. Prosessissa ovat mukana ko. palvelukokonaisuuden esihenkilöt sovitusti. Prosessikuvaus on Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstön luettavissa organisaation sisäisessä tiedonhallintaohjelmassa Laarissa.

Hakemuksiin pyydetään liittämään CV, mistä ilmenee hakijan koulutus ja työkokemus. Haastattelutilanteessa käydään läpi hakijan koulutushistoria, todistukset tarkistetaan ennen työsuhteen solmimista. Valituilta pyydetään rikosrekisteriote, mikä tarkistetaan ensimmäisenä työpäivänä.

Avopalveluyksikössä ei pääsääntöisesti käytetä sijaisia lyhyiden poissaolojen aikana. Poikkeuksena palvelut, joissa vastuutyöntekijän sairaspöissaolo ei saa vaikuttaa palvelun toteutumiseen sovittuna ajankohtana. Mahdollisista muista henkilöstötarpeista vastaa henkilöstöpäällikkö em. rekrytointiprosessin mukaisesti.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Perehdytyksestä on laadittu kaikkia koskeva suunnitelma. Perehtymisajan tarkoituksena on, että työntekijä oppii tuntemaan työyhteisön, työympäristön ja oman roolinsa niin, että työn aloittaminen sujuu mahdollisimman joustavasti ja mielekkäästi niin työntekijän, työnantajan kuin kollegoidenkin puolesta. Yhteinen tavoitteemme on hoitaa asiakkaamme mahdollisimman hyvin Lausteen arvoja noudattaen. Perehdytys on jaettu kahteen kokonaisuuteen: organisaatioon perehtymiseen ja työnopastukseen. Tästä on laadittu kaikille yhteinen perehdytysohjelma, joka sisältää kaikkia työntekijöitä koskevan yhteisen osuuden (organisaatioon perehtyminen) ja kutakin yksikköä koskevan erillisen osuuden (työhön opastuksen).

Organisaatioon perehtyminen jakautuu kolmeen kokonaisuuteen:

- 1) Hallinnon osuus, minkä sisällöstä vastaa pääosin johtoryhmä
- 2) Palveluiden esittelyt, mihin kuuluvat sekä ydin- että tukipalvelut.

- 3) Työyhteisöön, työtehtäviin, työn kehittämiseen ja arviointiin perehtyminen. ~~Myös~~ Tämän osa-alueen toteutumisesta vastaa lähijohtaja ja se toteutuu henkilökohtaisen perehdyttämisen yhteydessä.

Perehtymisjakson jälkeen perehtyminen jatkuu normaalin työn ohella, lähijohtajan kanssa käydään vähintään kaksi välikeskustelua, ensimmäinen noin kuukauden ja toinen kahden kuukauden kuluttua työn aloittamisesta. Näissä keskusteluissa arvioidaan perehtymisen etenemistä ja tarkennetaan edelleen perehtymistarpeita. Noin neljän kuukauden kuluttua työn aloittamisesta lähijohtajan kanssa käydään perehtymisajan arviointi-keskustelu, missä pohditaan perhetymisajan onnistumista, täsmennetään työroolia ja kehittymistavoitteita. Tässä yhteydessä täytetään myös arviointilokake perehdytysajasta. Kokonaisuutena perehdytyksen toteutumisesta vastaa lähijohtaja. Perehdytysuunnitelma on Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstön luettavissa organisaation sisäisessä tiedonhallintaohjelmassa Laarissa.

Henkilökunnan täydennyskoulutus

Osaamisen kehittämiseen ja ammattitaidon ylläpitämiseen organisaatiossamme laaditaan vuosittain osaamisen kehittämissuunnitelma. Suunnitelmassa on kuvattu yksityiskohtaisesti koulutusjärjestelmää ja määrärahojen käyttöä. Koulutusmäärärahat on jaettu tiimikohtaisiin, yhteisiin ja kehittämismäärärahoihin. Suunnitelma päivitetään vuosittain loppuvuodesta budjetin teon yhteydessä. Tässä yhteydessä määritellään myös kehittämisen painopistealueet erikseen mm. kehityskeskusteluissa esille tulleiden tarpeiden mukaan. Samassa yhteydessä tarkastetaan kuluvan vuoden suunnitelman toteutuminen ja analysoidaan toteutumattomien tavoitteiden syyt. Työskentely tapahtuu yhteistoiminnan mukaisesti. Osaamisen kehittämissuunnitelma on Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstön luettavissa organisaation sisäisessä tiedonhallintaohjelmassa.

Tiimien koulutuksissa keskeinen merkitys on käytävillä kehityskeskusteluilla niin yksilötasolla kuin ryhmätasollakin. Näiden pohjalta tiimit luovat oman osaamisensa kehittämisen painopistealueet. Työn kehittämisen näkökulmasta tavoitellaan suunnitelmallista ja jatkuvaa osaamisen kehittämistä sekä koko organisaation tasolla että tiimitasolla.

Erilaiset päivityskoulutukset (lainsäädäntö, ensiapu jne.) järjestetään tarpeen mukaan kyseisen tiedon päivittämistä tarvitsevalle henkilöstöryhmälle.

Olemassa olevan osaamisen hyödyntäminen koko organisaation tasolla on jatkuvasti esillä ja siihen kannustetaan henkilöstöä. Käytännössä tätä toteutetaan sisäisten koulutusten avulla, mutta uusia toimintamuotoja haetaan jatkuvasti. Osaamisen hyödyntämisen lisäämistä tiimien kesken työtetään myös aktiivisesti.

Työhyvinvoinnin ylläpitämisessä ja seurannassa työkaluina on mm. varhaisen tuen malli, yhteistyö työterveyshuollon kanssa, säännöllinen työnohjaus, erilaiset organisaation yhteiset tapahtumat ja työnantajan tuki liikunta- ja kulttuuritoimintaan. Myös edellä kuvattu osaamisen kehittämismalli on osa työhyvinvoinnin ylläpitämistä. Varhaisen tuen malliin liittyy myös sairauspoissaoloseuranta. Siinä olevien hälyrajojen kautta esihenkilöllä on velvollisuus ottaa puheeksi työntekijän työkyky ja käynnistää tarvittaessa tukitoimia yhteistyössä työntekijän ja työterveyshuollon kanssa. Hälyrajojen ylitymisestä esihenkilöt saavat tiedon henkilöstöhallinnosta. Sekä varhaisen tuen malli että työterveyshuollon toimintasuunnitelma on Perhekuntoutuskeskus Lausteen henkilöstön luettavissa organisaation sisäisessä tiedonhallintaohjelmassa Laarissa.

Toimitilat

Avopalveluiden toiminnassa asiakastyö tapahtuu pääosin asiakkaiden kotona tai muissa yleisissä toimintaympäristöissä. Avopalveluiden toimitiloihin kuuluvat asiakastapaamisia varten oleva tila, jota voi käyttää erilaiseen toimintaan asiakkaiden kanssa. Avopalveluilla on myös käytössä toimistotila, jota voidaan hyödyntää kirjalliseen työskentelyyn. Avopalveluiden toiminnassa hyödynnetään myös Lausteen muita tiloja, kuten liikuntasalia, musiikkitalaa ja kotitalousluokkaa.

Teknologiset ratkaisut

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

Valvottuihin ja tuettuihin tapaamisiin tarkoitettussa tilassa on henkilökunnan käytössä turvapuhelinjärjestelmä. Turvapuhelimien avulla voidaan riski- ja uhkatilanteissa kutsua apua alueen muista yksiköistä, jolloin apu on välittömästi käytössä. Työsuojelupäällikkö vastaa turvapuhelinten toimivuuden säännöllisestä tarkistamisesta ja pääsääntöisesti työsuojeluvaltuutettu testaa ne.

Työntekijöiden käytössä olevien turvapuhelinten toimivuuden säännöllisestä tarkistamisesta vastaa:

Työsuojelupäällikkö Toni Vantala

p. 044 0290858

toni.vantala@lauste.fi

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Perehdytysohjelmassa käydään läpi tietosuojasiat ja jokainen työntekijä suorittaa Tietosuojan ABC julkishallinnon henkilöstölle -verkkokoulutuksen. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että työntekijä saa tarvittavan perehdytyksen tietosuoja-asioihin. Jokaisella on velvollisuus tuoda esiin, jos tarvitsee lisätietoa henkilötietojen käsittelyyn tai tietoturvaan. Asiakastietojen käsittely perustuu hyvinvointialueiden tekemiin lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisiin päätöksiin. Hyvinvointialue on tietosuoja-asetuksen ja henkilötietolain (523/1999) mukaisten henkilötietojen rekisterinpitäjä ja vastaa näiden tietojen käsittelystä.

Asiakasrekisteriin tallennettuja tietoja käytetään asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen suunnitteluun, seurantaan, toteutukseen ja arviointiin sekä muihin lain mukaisiin käyttötarkoituksiin esimerkiksi maksujensa käsittelyyn. Asiakastiedot säilytetään erillisenä ja ne luovutetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen päätyttyä arkistoitavaksi. Perhekuntoutuskeskus Lauste on tietosuoja-asetuksessa tarkoitettu henkilötietojen käsittelijä. Perhekuntoutuskeskus Lausteella tietoja saa käsitellä vain hyvinvointialueen toimeksiannosta vain siinä määrin, kuin se on palvelun tuottamiseksi tarpeen ja vain siihen saakka, kunnes asiakkaan sijoitus päättyy. Tietoja ei saa käyttää muuhun tarkoitukseen.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista koskee palveluntuottajaa ja -toteuttajaa. Perhekuntoutuskeskus Lausteella tehdyt asiakirjat ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, palvelun perustuessa hyvinvointialueen toimeksiantoon. Lain 24§:n mukaan alkuperäiset asiakasasiakirjat tulee toimittaa hyvinvointialueelle siten kuin niistä on sovittu (25§1mom) tai kuitenkin viipymättä asiakassuhteen päätyttyä. Asiakasrekisterit tulee säilyttää Henkilötietolain 523/1999 mukaisesti.

Laki sosiaalihuollon asiakirjoista määrittää myös kirjaamista. Sosiaalihuollon ammatillinen henkilöstö sekä avustava henkilöstö, joka osallistuu asiakastyöhön, ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot määrämuotoisina asiakirjoina ja tallettamaan ne. Asiakastietojen kirjaamisvelvoite alkaa, kun ryhdytään antamaan sosiaalipalvelua. Tieto asiakkuuden päättymisestä on kirjattava asiakasasiakirjaan. Kirjaukset tehdään viipymättä sen jälkeen, kun asiakkaan asiaa on käsitelty.

Olemme sitoutuneet pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamamme salassa pidettävät henkilötiedot. Rekisterinpitäjiltä saatuja tietoja saa käyttää vain sopimuksen mukaisiin tarkoituksiin. Olemme vastuussa siitä, että sivulliset eivät pääse käsiksi asiakkaiden henkilötietoihin. Salassa pidettävää tietoa ei saa lähettää suojaamattoman sähköpostin välityksellä.

Asiakkaista tallennetut tiedot

- Asiakkaan nimi, henkilötunnus, yhteystiedot.
- Hyvinvointialueen nimeämät lähiomaiset ja muut yhteyshenkilöt/-tahot.
- Asiakkaan nimeämä lähiomainen, alaikäisen asiakkaan huoltaja, asiakkaan laillinen edustaja sekä mahdolliset muut asiakkaan antamat yhteyshenkilöt/-tahot.
- Asiakkaan hoidon ja kuntoutuksen järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan turvaamiseksi tarpeelliset tiedot.
- Tiedot palvelun kestosta, palvelun laskutustiedot ja laskutusosoitteet.
- Mahdolliset tietojen luovutuksia koskevat tiedot ja luovutusten perusteet.
- Asiakkaan hoitoa ja kuntoutusta toteuttaneen henkilön tiedot.

Kaikki asiakasrekisteritiedot muodostavat loogisen kokonaisuuden. Asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvien ammattihenkilöiden kirjaamat tiedot talletetaan samaan rekisteriin. Sähköisen rekisterin lisäksi voidaan ylläpitää osarekisterinä erillisiä paperilla olevia rekistereitä, jotka voivat sisältää mm. tietoja asiakkaan antamista suostumuksista ja kielloista asiakastietojen luovuttamiseen, lääkelista tai muita vastaavia listoja, joilla varmistetaan hoidon ja kuntoutuksen toteutuminen.

Luottamuksellisuus

Asiakasasiakirjojen käsittelyssä tulee olla erittäin huolellinen, jotta luottamuksellisuus ei vaarannu. Asiakastietoja käsitellään pääosin sähköisesti. Tietojärjestelmänä toimii Fastroi Oy:n toimittama Nappula-toimintajärjestelmä. Tietokanta ja tietokantayhteydet ovat suojattu yleisesti hyväksyttävillä menetelmillä. Käsitellessään asiakkaiden asiakirjoja (sähköisiä tai paperisia) työntekijän tulee aina varmistaa, että hänellä on siihen oikeus. Työntekijä saa lukea ja kirjata vain sellaisen asiakkaan tietoja, joiden kasvatustyöhön hän osallistuu. Työntekijä voi siis käsitellä vain oman yksikön asiakkaiden ja sijaisuutta toisella osastolla tehdessään ko. yksikön asiakkaiden asiakirjoja.

Käyttöoikeudet asiakastietojärjestelmän eri toimintoihin on määritelty toimenkuvan ja yksikön mukaan. Asiakastietojärjestelmän (Nappula) käyttö edellyttää henkilökohtaista tunnistautumista. Raportteihin tallentuu kirjoittajan nimi. Omia merkintöjä voi muokata 72 tunnin sisällä tallennushetkestä lähtien. Jos työntekijä huomaa merkinnöissä virheen ja muokausaika on umpeutunut, hän tekee Hailerissa Nappulan muutospyynnöt - ilmoituksen. Nappulan lokitietoja valvotaan säännöllisesti ja niiden väärinkäytöstä voi aiheutua seuraamuksia.

Asiakastietoja tai muita ei-julkisia tietoja ei saa missään tilanteessa luovuttaa asiattomille, eikä siirtää niitä toisaalle tai tallentaa niitä toisiin rekistereihin, työaseman kiintolevyille tai muille tallenteille. Asiakkaan ei-julkisista tiedoista ei saa keskustella muiden henkilöiden kanssa muutoin kuin asiakastyön edellyttämällä tavalla.

Pääsy tiloihin ja tietoihin

Tilat, joissa asiakirjoja säilytetään, ovat asianmukaisesti lukittuna ja on varmistettu, ettei tiloihin pääse kukaan luvottomasti.

Fyysinen turvallisuus

Tulipalon, vesivaurion yms. varalta tärkeät asiakirjat, joita ei ole korvattavissa esim. hyvinvointialueelta, on tallennettava Nappulaan. Asiakkaiden tai muiden, esim. vanhempien ja hyvinvointialueen edustajien kanssa pidettävät palaverit suositellaan pidettäväksi muissa tiloissa, kuin sellaisissa, jossa on kaikkien yksikössä olevien asiakirjoja tai koneella avoinna asiakastietojärjestelmä. Jos kuitenkin ko. tilassa ollaan, on varmistettava, että asiakirjakaapit ovat lukossa ja asiakastietojärjestelmä on suljettuna. Näin varmistetaan esim. hälytystilanteista johtuvien kiireellisten huoneesta poistumisten aiheuttamasta tietosuojariskin toteutumisesta.

Avopalveluissa tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta vastaa lähijohtaja.

Asiakkaan siirtyminen yksiköstä toiseen

Asiakkaan siirtyessä yksiköstä toiseen huolehditaan asiakkaan, vanhempien tai muiden läheisten yhteystietojen salassapidon säilyminen. Mikäli vanhemman tai lapsen tietoja ei saa luovuttaa, osoitetiedot ovat salattuja tai turvakielto tai lähestymiskielto on voimassa, työntekijän tulee kirjata tieto lapsen perustietoihin lisätiedot kohtaan sekä indikaattoriin Nappulaan. Tieto pitää siirtää myös suullisesti siirtopalaverissa.

Asiakkuuden päättymisen avopalveluyksikössä

Yksikön esihenkilö poistaa asiakkaan Nappula-järjestelmästä, kun kaikki asiakirjat on toimitettu hyvinvointialueen sosiaalityöntekijälle ja siitä on saatu kuittaus.

Tietojen luovuttaminen rekisteröidylle

Rekisteröityjen kaikista pyynnöistä saada asiakirjansa ilmoitetaan hyvinvointialueen viranomaiselle ilman aiheetonta viivästystä. Perhekuntoutuskeskus Lauste on henkilötietojen käsittelijä, minkä vuoksi Perhekuntoutuskeskus Lausteen työntekijät eivät saa luovuttaa rekisteröidylle tai muille tietoja sijoittajan lähettämistä asiakirjoista, tehdyistä kirjauksista tai muista tiedoista. Päätöksen tietojen luovuttamisesta tekee aina hyvinvointialue. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän pyynnöstä toimitamme pyydetyt asiakirjat hyvinvointialueelle, joka päättää tietojen luovuttamisesta rekisteröidylle. Jos rekisteröity vaatii tietoihin oikaisua, päättää siitä hyvinvointialue, joka myös antaa siihen ohjeistuksen.

Muulla tavalla tulevat tietopyynnöt

Kun vanhemmat tai muut luotettavasti tunnistetut henkilöt kysyvät asiakkaasta esimerkiksi hänen kuulumisiaan, neuvotteluaiakatauluja, varmistetaan aina, että henkilöllä, joka tietoja pyytää on oikeus niitä saada. Kaikilla

vanhemmillä ei esimerkiksi ole oikeus saada tietoja lapsestaan. Puhelimitse tuleviin kyselyihin on aina suhtauduttava kriittisesti.

Tietoturvaloukkaukset ja sopimussakko

Jos työntekijä huomaa tehneensä jotain, joka vaarantaa asiakkaan henkilötietojen tietoturvan tai havaitsee väärinkäytöksen jonkun muun työntekijän tai järjestelmän toiminnassa, on työntekijä velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi tietohallintoon ja toimistoaikojen ulkopuolella päivystäjälle. Nopealla toiminnalla pystytään vaikuttamaan asian etenemiseen ja vahinkojen minimoimiseen.

Tietosuojalainsäädännön vastaisesta toiminnasta mahdolliset maksettavaksi tulevat korvaukset

- Jos hyvinvointialue joutuu tietosuojasetuksen 82 artiklan 4 kohdan mukaisesti maksamaan rekisteröidylle korvausta aiheutuneesta vahingosta ja jos voidaan katsoa sen aiheutuneen toimittajan tai sen palveluksessa olevan henkilön menettelyn tai laiminlyönnin seurauksena tai johdosta on henkilötietojen käsittelijä velvollinen korvaamaan tilaajalle sen maksama korvaus täysimääräisenä
- Sopimussakko hyvinvointialueelle

Jokainen työntekijä on vastuussa omasta toiminnastaan ja aiheuttamastaan vahingosta, mikäli osoitettuja asetuksen velvoitteita ei ole noudatettu tai jos toimitaan annettujen ohjeistusten ulkopuolella tai sen vastaisesti.

Keskeiset lähtökohdat asiakastietojen käsittelyssä ovat

- Henkilötietolaki (523/99)
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (2007/159)
- Lastensuojelulaki 417/2007)
- EU:n tietosuojasetus (EU 2016/679).

Myös opiskelijat allekirjoittavat vaitiolo- ja tietoturvasitoumuksen. Työntekijät ja opiskelijat perehdytetään siihen, että he ymmärtävät tietosuojasetuksessa ja laissa edellytetyn vaitiolovelvollisuuden. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijät ja opiskelijat eivät luovuta yksityisestä asiakkaasta saamia tietoja ulkopuolisille ja sitoumus on voimassa senkin jälkeen, kun he eivät enää ole organisaation palveluksessa. Asiakkaan tietoja käsittelevät vain ne, joiden työtehtävien kannalta se on välttämätöntä ja jotka ovat allekirjoittaneet sitoumuksen.

Asiakirjat laaditaan, säilytetään ja dokumentoidaan lakien, asetusten tai niiden perusteella annettujen määräysten säätämällä tavalla. Myös asiakirjojen hävittämisessä on noudatettava lakia niin, että asiakirjojen tietosuojaa on varmistettu. Syntyneisiin asiakirjoihin, niiden säilytykseen ja luovutukseen sovelletaan EU:n tietosuojasetusta, lakia viranomaisten toiminnan julkisuudesta, henkilötietolakia ja muita henkilötietojen käsittelyä koskevia säännöksiä sekä ohjeita. Seuranta- ja valvontatehtävää varten on nimetty tietosuojavastaavaksi Jaana Konsteri.

Tietosuojaohjeet:

Asiakasasiakirjojen käsittelyn ohjeistus

Ohjeistus henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn

Ohjeistus työnhakijoiden henkilötietojen käsittelyyn

Sosiaalisen median käyttöohjeet henkilökunnalle

Tietosuoja-asetuksen periaatteita

Tietosuojaselosteet ja liitteet:

Tietoturvapoliittika

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön dokumentointi on välttämätön osa sosiaalihuollossa tehtävää työtä. Asiakastyöstä kirjoittaminen on asiakasta koskevan tiedon ja asiakasprosessin näkyväksi tekemistä. Sitä mitä ei ole kirjattu, ei ole tapahtunut. Asiakirjojen laatiminen on työntekijöiden vastuulla. Sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta on tärkeää, että tehty asiakastyö, tapaamiset, keskustelut, suunnitelmat, lausunnot ja päätökset dokumentoidaan asiakirjoihin.

Dokumentointi paitsi mahdollistaa menneisiin tapahtumiin palaamisen, tekee myös mahdolliseksi toiminnan suunnittelun, toteuttamisen ja seurannan. Dokumentoinnilla on tärkeä rooli jälkikäteen tehtävässä arvioinnissa. Arviointien, suunnitelmien ja päätösten tekeminen ei ole mahdollista, ellei työtä ole dokumentoitu koko asiakasprosessin ajan. Ajantasainen dokumentointi havainnollistaa asiakastyötä prosessina asiakkaille, kollegoille ja palvelun tilaajalle. Asiakastyössä tapahtuvan vuorovaikutuksen sanoittaminen ja siirtäminen asiakirjaan tehdyn työn kuvaukseksi on tärkeä prosessi sekä asiakkaiden että työntekijöiden kannalta: On tärkeää, että asiakkaan saama palvelu ja tapahtumat kuvataan totuudenmukaisesti.

On tärkeää, että työntekijä ymmärtää oman vastuunsa havainnoissaan ja kuvatessaan omaa työskentelyään ja asiakkaan elämäntilannetta ja tapahtumia. Asiakkaalle tulee kertoa asiakirjojen laatimisesta ja asiakirjoja tulee laatia mahdollisuuksien mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakirjoihin kirjoitetaan asioita, joista on yhdessä asiakkaan kanssa keskusteltu tai sovittu tai joita on tärkeää ja välttämätöntä selvittää ja kuvata. Kirjattuna myös asiakaslaissa, jossa taataan asiakkaan oikeus tietää mitä hänestä kirjoitetaan, mihin tietoja käytetään ja mihin niitä luovutetaan.

Lainsäädäntö

- Dokumentoinnista ja asiakastietojen käsittelystä säädetään useissa eri laeissa; hallintolaki (434/2003), lastensuojelulaki (417/2007), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki sosiaalihuollon asiakirjoista (254/2015), laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (621/1999), henkilötietolaki (523/1999), sekä laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007)
- Lainsäädännön ja ohjeiden avulla pyritään yhtenäistämään sosiaalityön kirjaamiskäytäntöjä ja työn laatua.
- Myös sosiaalialan eettiset ohjeet ohjaavat dokumentoinnissa.

Asiakastietojärjestelmä

Lausteella on käytössä Nappula-asiakastietojärjestelmä. Asiakkaiden kanssa työskenneltäessä kaikki tieto tulee kirjata kyseisen asiakkaan asiakirjoihin. Asiakastietoa voi ja tulee jäsentää asiakastietojärjestelmässä erottamalla oman kokonaisuuden muodostavat prosessin osat (esimerkiksi raporttimerkintä, perhetyö, theraplay jne.). Tekstin jäsentelyllä ja erottelulla on suuri merkitys tiedon myöhemmän löydettävyyden kannalta.

Asiakastietojärjestelmämme on henkilörekisteri, joka toimii asiakkaan sijoittaneen hyvinvointialueen henkilörekisterin alarekisterinä. Palvelun tilaava hyvinvointialue omistaa kaiken asiakkuuden aikana tuotetun kirjallisen tiedon. Asiakastietojärjestelmään kirjattujen tietojen luovuttamisesta päättää aina lapsen tai perheen asioista vastaava sosiaalityöntekijä (kirjallinen päätös). Mikäli asiakas on eri mieltä työntekijän kanssa jostakin dokumenttiin kirjatusta asiasta, tulee asiakkaan eriävä mielipide kirjata näkyviin.

Mikäli asiakas haluaa, että alkuperäiseen kirjaukseen tehdään muutos tai että kirjauksesta poistetaan osa tai että se poistetaan kokonaan, on asiakkaalla oikeus vaatia itseään koskevan henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaamista tai poistamista. Myös huoltaja voi esittää vaateen lapsen puolesta. Yksilöity pyyntö tulee esittää rekisterinpitäjälle. Rekisterinpitäjän tulee joko korjata tiedot vaaditulla tavalla tai antaa kirjallinen kieltäytymistodistus.

Kaikki asiakkaasta kirjatut tiedot toimitetaan hyvinvointialueelle arkistoitavaksi viimeistään kahden viikon sisällä asiakkuuden päättymisestä. Asiakirjojen toimittamisen jälkeen kaikki asiakasta koskevat tiedot poistetaan asiakastietojärjestelmästä.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Jaana Konsteri
Henkilöstöasiantuntija
Perhekuntoutuskeskus Lauste Ry
Mustionkatu 23, 20750 Turku
p.040-940 1588
tietosuojavastaava@lauste.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä x Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Avopalveluiden kehittämistarpeita kerätään ja arvioidaan yhdessä työyhteisön kesken arviointi- ja suunnittelupäivissä. Vuodelle 2024 laadittuun toimintasuunnitelmaan on koottuna vuodelle keskeisiä kehittämistarpeita, jotka perustuvat työyhteisön kanssa käytyyn keskusteluun arviointi- ja suunnittelupäivissä sekä tavoitekeskusteluissa esiinnousseisiin asioihin.

Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten ja milloin tunnistettu kehittämistarve korjataan. Riskienhallintaprosessia käsitelty tässä suunnitelmassa kohdassa 3.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kehittämistarpeena vuodelle 2024 on Perhekuntoutuskeskus Lausteen uuden strategian vieminen käytäntöön yksikön toiminnassa. Tätä varten on laadittu erillisesti dokumentoidut ja viestityt tavoitteet sekä suunnitelmat.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain.

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Turussa 27.3.2024

Saara Ylönen-Hentilä