

Omavalvontasuunnitelma

Luotola

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 2.2.2026

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähijohtaja Anne Jaakkola

Sisällysluettelo

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

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

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

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

Johdanto

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

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

Omavalvontaohjelman osana palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kunkin palveluyksikön jokaiselle palvelupisteelle laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palvelupisteeseen kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyttä.

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: Luotola

Palvelupisteen yhteystiedot: Kasarminlahdentie 3A, 23500 Uusikaupunki

p. 040 9401631

luonie@lauste.fi

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Anne Jaakkola

Vastuuhenkilön yhteystiedot: p.040 9002517, anne.jaakkola@lauste.fi

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Anne Jaakkola

Lähijohtajan yhteystiedot: p.040 9002517, anne.jaakkola@lauste.fi

1.3 Palvelut

Palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Lastensuojelun ympärivuorokautinen laitoshoido

Palvelupisteen asiakasmäärä: 5

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

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan:

Varsinais-Suomen hyvinvointialue

1.4 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:

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

Luotola on erityistason yksikkö, joka on tarkoitettu 7-17 vuotiaille lapsille, jotka tarvitsevat psykiatrista kuntoutusta sekä lastensuojelun sijaishuollon palvelua. Keskeiset elementit ovat kuntouttava arki, omaohjaajatyö ja perhetyö. Lapsen yksilölliset tarpeet huomioidaan arjen toiminnassa, omaohjaajatyössä ja perheen kanssa työskenneltäessä sekä psykiatrisen kuntoutuksen että hoidon ja kasvatuksen näkökulmasta. Kuntouttava arki rakentuu turvallisista rakenteista ja lapsen yksilöllisestä huomioimisesta arjen erilaisissa tilanteissa.

Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen on merkittävää. Läsnäolo, hoiva ja huolenpito ovat turvallisuuden ja tuen tarpeen arvioinnin keskeisiä elementtejä. Turvallisuuden ja luottamuksen myötä lapsella on mahdollisuus kiintyä häntä hoitavaan aikuiseen. Kiintymyssuhde voi muodostua johonkin toiseen aikuiseen kuin omaohjaajaan. Jokaisella lapsella on omaohjaajapari, jonka tärkein tehtävä on suhteen luominen ja suunnitelmallinen työskentely kuntoutukselle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi. Luotolassa sitoudutaan lapsen hoitoon ja kuntoutukseen siten, ettei lapsen sijaishuoltopaikka tulisi enää äkillisesti vaihtumaan, vaan lapsi joko kotiutuu tai itsenäistyy.

Kuntoutuksessa hyödynnetään dialektista käyttäytymisterapiaa (DKT), joka kuuluu kognitiivisiin käyttäytymisterapioihin. Työryhmässä lähes kaikki työntekijät ovat saaneet DKT-koulutuksen. DKT:ssa yhdistyvät erilaiset terapeuttiset menetelmät muutoksen aikaansaamiseksi. Menetelmä on kehitetty erityisesti haastavien, vaikeasti hoidettavien, moninaisen diagnoosin omaavien ja itsetuhoisten asiakkaiden hoitoon. Dialektista käyttäytymisterapiaa sovelletaan sekä yksilötyöskentelyssä, että ryhmämuotoisesti taitovalmennus-ryhmissä. Menetelmä opettaa lapsille muun muassa, että kaikkiin asioihin on olemassa enemmän kuin yksi näkökulma ja jokaiseen ongelmaan on useampi ratkaisu. Molemmat näkökannat ovat yhtä aikaa todellisia ja olemassa olevia, vaikka olisivat täysin toistensa vastakohtia. Dialektisuus opettaa, että toisen ei tarvitse ostaa näkökantaa kokonaan vaan hyväksyä sen olemassaolo. Arkisissa tilanteissa ohjaajat sanoittavat näitä asioita lapsille. Omaohjaajatyössä pyritään hyödyntämään suunnitelmallisesti DKT:n keinoja. Osastojen arjessa eniten näkyvillä olevat keinot ovat validointi ja vahvistussuhteet. Lasten kanssa käydään arjessa sattuneita tilanteita läpi ketjuanalyysin avulla. Taitojen opettelun tavoitteena on, että lapsi oppii tunnistamaan ja

ymmärtämään tunteitaan sekä säätelemään ja muuttamaan tunteita ja niistä johtuvia reaktioita toivottuun, rakentavampaan suuntaan. DKT-taitoja opetellaan myös taitoryhmissä, jotka ovat tarkoitettu Luotolan lapsille. Taitoryhmät kokoontuvat syksyisin ja keväisin vuorotellen Art-ryhmän kanssa. Luotolassa on käytössä DKT-pohjainen hoito-ohjelma, toteutuu taitoryhmää ja yksilötapaamisia lukuun ottamatta ympäri vuoden. Tavoitteena on, että tulevaisuudessa vanhemmat ja muu läheisverkosto otetaan mukaan lapsen DKT-taitojen harjoitteluun, jolloin myös läheisillä itsellään on mahdollisuus oppia uutta.

ART –Aggression replacement training, on ryhmäohjausmenetelmä, jossa ohjatuissa ryhmätapaamisissa lapset harjoittelevat sosiaalisia taitoja, vihanhallintaa ja moraalista päättelyä. Art-ohjelman yleinen tarkoitus on oppia käyttämään tekniikoita, joiden avulla tulee paremmin toimeen muiden ihmisten kanssa. Vihanhallinnan harjoittelu opettaa lasta tunnistamaan, milloin hän on suuttumassa, ja auttaa rauhoittumaan, jotta lapsi ei joudu vaikeuksiin. Työryhmissä on viidellä ohjaajalla ART-koulutus ja he vetävät ryhmiä suunnitelmallisesti. ART- ja DKT-ryhmien toiminta tukevat toinen toisiaan.

Suhde huoltajiin, jotka yleensä ovat lapsen vanhemmat, vaikuttaa olennaisesti lapsen hyvinvointiin ja kuntoutumiseen. Luotolan perheterapeuttinen toimintatapa näkyy siten, että vanhemmat ovat asiantuntijoita oman lapsensa asioissa ja lapsen merkityksellisiä ihmissuhteita. Vanhempien kanssa pyritään aina tekemään yhteistyötä. Yhteistyön tärkeänä tavoitteena on luoda luottamuksellinen suhde ja mahdollistaa siten kasvatuskumppanuuden syntyminen. Vanhemmat halutaan ottaa mukaan kuntoutusprosessiin, heidän mielipiteitään kysytään ja arvostetaan sekä heidän kasvatustehtävänsä ja suhdetta lapseen tuetaan. Yhteistyö pitää sisällään muun muassa omaohjaajien viikoittaiset kuulumissoitot sekä ohjaajan yhteydenpidon vanhempiin lapsen koriharjoittelujen aikana. Lisäksi vanhempiin pidetään yhteyttä puhelimitse myös muulloin tarvittaessa. Tavoitteena on myös tavata, joko kasvotusten tai etäyhteydellä vanhempia säännöllisesti omaohjaajan ja yksikön sosiaalityöntekijän toimesta. Lapsi osallistuu perhetyön tapaamisiin sovitusti. Vanhemmille lähetetään lisäksi kuukausittain kirjalliset yhteenvedot lapsen sijoituksesta.

Asiakassuunnitelmapalavereissa työntekijät nostavat yhteiseen keskusteluun perheen kanssa tehtävän työskentelyn tavoitteet. Tavoitteita tarkennetaan vielä yksikössä tarvittaessa yhteistyössä perheen, omaohjaajan sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Perhetyön tavoitteet lähtevät aina lapsen ja vanhempien tarpeista käsin.

Lapsen yhteydenpitoa ja suhdetta vanhempiin sekä muihin hänelle läheisiin ja tärkeisiin ihmisiin tuetaan asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla lapsen toiveet ja mielipide huomioiden. Yhteydenpito läheisiin voi pitää sisällään esimerkiksi kotiharjoitteluja, tapaamisia Luotolassa, yhteydenpitoa puhelimitse tai muulla tavoin. Tarvittaessa vanhemmille järjestetään myös mahdollisuus yöpymiseen Uudessakaupungissa, mikäli tapaamismatka Luotolaan on pitkä.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella koulutetaan kokemuskumppaneita eli kokemusasiantuntijoita, jotka ovat lastensuojelun lapsensa kanssa läpikäyneitä vanhempia. Kokemuskumppanit toimivat vanhemmille vertaistukitehtävissä. Luotolassa työntekijät kertovat vanhemmille kokemuskumppanitoiminnasta ja vanhemmille tarjotaan mahdollisuus osallistua vertaistukitoimintaan.

Perhetyö pitää sisällään myös lapsen kanssa tehtävää yksilötyötä yksikössä. Luotolan arjessa ja lasten kohtaamisessa otetaan huomioon se, että lapset kantavat aina mukanaan elettyä elämäänsä ja merkityksellisiä ihmissuhteitaan. Läheissuhteisiin liittyviä teemoja käsitellään lapsen kanssa muun muassa omaohjaajatyössä.

Luotolan työntekijöiden käytössä on perhetyön teemoihin liittyvissä asioissa Perhekuntoutuskeskus Lausteen sijaishuollon perheterapeuttien ammattitaito. Perhetyön konsultaatioita järjestetään kerran kuukaudessa. Perheterapeutit osallistuvat myös perhetapaamisiin muutaman perheen kohdalla.

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.

Luotolan suunnittelupäivässä on käyty yhdessä organisaation arvoja läpi ja keskusteltu mitä arvot meille merkitsevät.

Arvokeskustelua tulee käydä yksikössä säännöllisesti ja monella tasolla.

YSTÄVÄLLISYYS	LUOTETTAVUUS	UTELIAISUUS UUDELLE
<p>Kunnioitus kaikkia ihmisiä kohtaan, ihmisen taustoista tekemisistä tai ajatuksista huolimatta.</p> <p>Ymmärrystä toiseen, vaikka ei aina olla samaa mieltä.</p> <p>Tilaa mielipiteille: Mielipide-erojen asiallinen keskustelu, kuunnellaan ja tuodaan mielipiteet esiin pelkäämättä, kaikkien yhteistyötahojen kanssa.</p> <p>”Hyvät tavat kaunistava”, kohteliaisuus, ruokatavat, kiittäminen yms.</p> <p>Toisen kuuntelu, avun tarjoaminen ja antaminen.</p>	<p>YLEISESTI: Sitoutumista, avoimuutta, rehellisyyttä.</p> <p>Pidetään yhteisesti sovitusta säännöistä.</p> <p>sääntöjä, joita ei pystytä pitämään ei tehdä.</p> <p>Luotettavuus vaatii oman toiminnan reflektointia ja uudelleen suuntautumista.</p> <p>Luottamusta, että toinen hoitaa asian, kun se on delegoitu.</p> <p>LASTEN KANSSA: Ymmärtää, että lasten luottamus aikuiseen on heikkoa aikaisempien kokemusten myötä. On sanojensa mittainen, eikä lupaa liikaa.</p>	<p>Halutaan auttaa nuoria ja toisia työntekijöitä, uudet keinot, selvittäminen kehittäminen-</p> <p>Tahto oppia ymmärtämään taustoja nuorten haasteiden takana, ja selvittää keinoja niiden voittamiseksi. Uudet menetelmät. Uusien asioiden kehittäminen. Ei teillata heti uusia asioita ”uudessa ajassa pysyminen”</p>

2. Asiakasturvallisuus

2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tehtävänä on lasten ja perheiden auttaminen kohti parempaa tulevaisuutta. Strategiakaudelle 2023-2027 olemme asettaneet useita laatutavoitteita. Pyrimme toiminnallamme ensisijaisesti tuottamaan hyvinvointivaikutuksia asiakkaillemme. Tavoittelemme asiakkaiden vahvaa toimijuutta palvelussaan ja elämässään, kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja asiakkaiden kokema hyöty saamastaan palvelusta on työmme keskiössä. Laatutyö koskee kaikkea toimintaamme ja sitä toteuttaa jokainen työntekijämme päivittäin, sillä laatu syntyy jokaisessa kohtaamisessa ja teossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatu-työhön.

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

STRATEGISET MITTARIT STRATEGIAKAUDELLE 2023-2027	
Palvelustrategia	
1.	Asiakas kokee, että ainakin yksi Lausteen työntekijä kuulee ja ymmärtää hänen tarpeitaan (vaikuttavuus)
2.	Asiakas kokee, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta (vaikuttavuus)
3.	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 sisällään myös palvelun laatulupauksen.

Luotolan laatulupaus:

Lapsen kohtaaminen ikätason mukaisesti, eettisesti, ystävällisesti ja arvostavasti. Sitoudutaan lapsen ja perheen kanssa työskentelyyn ja annetaan työskentelylle aikaa. Pyritään järjestämään lapselle tarvittava hoito, tuetaan nuoren kasvua ja kehitystä. Toimitaan työntekijöinä esimerkillisesti ja ammatillisesti muuttuvissa tilanteissa. Pyritään huomioimaan nuoren yksilölliset tarpeet. Tarjotaan keinoja ja taitoja (dkt) arjessa ja elämässä pärjäämiseen.

Luotolan lähijohtaja vastaa, että yksikössä toimitaan lakien, säädösten ja organisaation yhteisten toimintatapojen mukaan sekä palvelujen laatu täyttää niille asetetut vaatimukset. Luotolassa laaditaan vuosittain työryhmän kanssa tavoitteet organisaation yhteisten tavoitteiden lisäksi. Lähijohtajan johdolla työryhmä tekee suunnitelman, joka sisältää kehittämistoimenpiteet, aikataulun, vastuualueet ja arvioinnin. Lähijohtaja vastaa suunnitelman toteutumisesta. Henkilökunnan osaaminen, tarpeet sekä yksikön tavoitteet huomioidaan koulutussuunnitelmassa.

Luotolassa on kuukausittain työnohjaus ja tiimi, joilla tuetaan laatutavoitteiden toteutumista sekä henkilöstön työhyvinvointia. Vuosittain järjestettävissä tavoitekeskusteluissa lähijohtaja käy yhteisen keskustelun työntekijän kanssa työhyvinvoinnista, koulutustarpeista sekä tavoitteista. Lähijohtaja ja työntekijät sopivat toimenpiteistä. Henkilöstölle teetetään vuosittain myös henkilöstökysely, jonka tulokset käydään läpi työryhmissä ja sovitaan tärkeimmistä kehittämiskohteista.

Lähijohtaja osallistuu organisaatiotasolla lähijohtajien tiimiin, kuntoutusprosessin johtamisen tiimiin, laajennetun johtoryhmän palaveriin sekä sijaisuhoitoon sosiaalityöntekijöiden ja palvelujohtajan palaveriin. Näiden rakenteiden kautta lähijohtaja välittää tietoa työryhmälle sekä vie viestiä myös toiseen suuntaan. Lähijohtaja osallistuu lapsen kuntoutusprosessin suunnitteluun yhdessä moniammatillisen työryhmän kanssa.

Sosiaali- terveystalouden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut tullaan rekisteröimään lupa- ja valvontaviraston yhteiseen Soteri -rekisteriin. Lupa- ja valvontavirasto tekee suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalouden 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. Kyselyihimme olemme sisällyttäneet myös kysymyksiä, jotka antavat tietoa strategisten laatuavoitteidemme toteutumisesta, esim. kokeeko asiakas, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta tai suosittelisiko hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

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

Asiakasturvallisuuden kannalta keskeisimmät tunnistetut riskit:

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Väkivalta ja vakava uhkailu	todennäköinen x vakava	Työntekijöiden läsnäolo ja hyvä suhde lapseen. Tilanteiden ennakointi ja vuorovaikutus työntekijöiden ja lasten kesken. Lasten eriyttäminen toisistaan mahdollisuuksien mukaan. Lisäresursointi tilanteen mukaisesti ja tarvittaessa poliisin kutsuminen. Tilanteiden käsittely jälkikäteen kaikkien asiensaisten kanssa. Jälkipurku. Henkilöstön koulutus uhkaavien ja fyysistä rajaamista vaativien tilanteiden hoitamiseen turvallisesti.
Olennot lapsen tilanteesta ei kaikkien tiedossa	Todennäköinen x mahdollisesti vakava	Sovitut raportointikäytännöt ja keskitytään siirtämään olennainen tieto. Pyydetään riittävät esitiedot lapsesta jo ennen tulotilannetta.
Vahingot ja onnettomuudet laitosalueella	mahdollinen x mahdollisesti vakava	Kiinnitetään huomiota toimintaympäristöön, rikkinäisistä ja viallisista laitteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja viat korjataan tai vialliset esineet poistetaan. Ohjataan lapsia turvalliseen liikkumiseen ja käytökseen, sekä säänmukaiseen pukeutumiseen.
Karkaamiset ja katoamiset	Todennäköinen x vakava	karkaamistilanteessa toimitaan yksikön ohjeistusten mukaisesti. Pyritään jokaisen lapsen ja perheen kanssa luottamukselliseen suhteeseen. Käytetään tarvittaessa ls-lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä. Huolehditaan ja välitetään lapsista. Tutustutaan lapsen kaveripiiriin.
Asiakkaan fyysinen tai henkinen kaltoinkohdeltu (henkilökunta)	vähäinen x vakava	Riskin hallinta alkaa rekrytointiprosessista. Ei salita asiakasta halventavaa puhetyyliä ja asioihin puututaan. Väsymiseen ja työmotivaation laskemiseen kiinnitetään huomiota ja haetaan apua. Dialogisuus ja reflektointi työryhmissä. Aikaa yhteiselle ajattelulle ja lapsen, sekä perheen näkeminen kokonaisvaltaisesti.

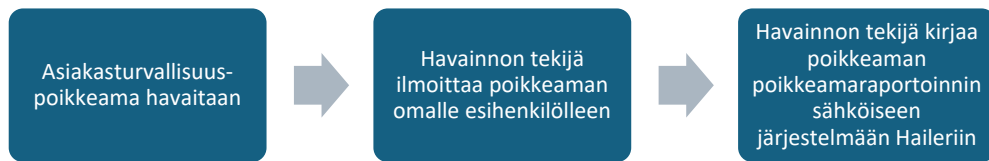
Puuttuva valvonta ja laiminlyönnit	vähäinen x vakava	Työvuorosuunnittelulla vaikutetaan resurssin kohdentamiseen tarkoituksenmukaisesti. työntekijöiden ensisijainen tehtävä on varmistaa, että lasten kanssa ollaan läsnä. Työryhmässä raportoidaan keskenään aktiivisesti ja pidetään kaikki ajantasalla. Työkokouksissa käsitellään säännöllisesti toimintaohjeita ja käytänteitä.
Laitoksen fyysiset puitteet, käytössä olevat välineet	mahdollinen x vakava	Rikkinäisistä välineistä tai rakenteista ilmoitetaan välittömästi huollolle ja tai ne poistetaan mahdollisuuksien mukaan käytöstä. Toimintaympäristöstä voidaan tilapäisesti karsia esineet jotka aiheuttaa vaaraa
Asiakkaan päihitteidenkäyttö	todennäköinen x vakava	lasten kanssa ollaan läsnä ja järjestetään mahdollisuuksien mukaan järkeviä vapaa-ajan viettotapoja. Tarvittaessa käytetään ls lain mukaisia rajoitustoimenpiteitä päihitteiden yksikköön kulkeutumisen estämiseksi. Yksikössä vierailut sovitaan harkiten ja tarvittaessa valvotaan tilanteita. Lasten kanssa tehdään suunnitelmallista päihdetyöskentelyä yhdessä verkostoiden kanssa. Henkilökunnalla on ensiapukoulutus ja ymmärrys haittoja vähentävästä työskentelystä.
lapsen asioista vastaavaa sosiaalityöntekijää ei tavoiteta	mahdollinen x vakava	Ollaan yhteydessä johtavaan viranhaltijaan ja ollaan aktiivisia. Varmistetaan toimintakäytäntöjä arjessa esihenkilöiltä.

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

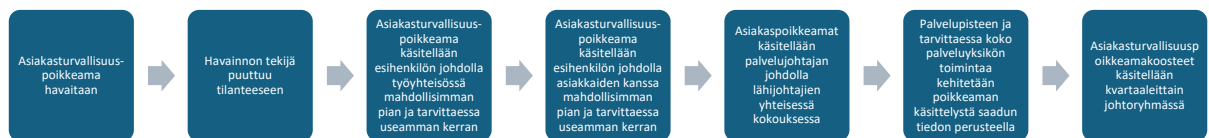
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

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

Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman ilmoitusprosessi:



Asiakasturvallisuuteen liittyvän poikkeaman käsittelyprosessi:



Vastuunjako omavalvonnassamme:

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

Palvelujohtaja raportoi johtoryhmälle kvartaaleittain omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet toimenpiteineen.

Omavalvonnan juurruttaminen osaksi arjen toimintaa vaatii lähijohtajalta johdonmukaisuutta, esimerkin näyttämistä ja henkilökunnan sitouttamista. Yhteinen keskustelu työryhmän kanssa omavalvontaan liittyvistä asioista on tärkeää ja jatkuvaa. Omavalvonta on yhteinen asia, joka kuuluu kaikille ja jota jokaisen tulee osaltaan noudattaa.

Luotolan työntekijät osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan yhdessä lähijohtajan kanssa. Jokainen työntekijä lukee omavalvontasuunnitelman ja se on myös osa perehdytysohjelmaa. Perehdytysohjelma koskee myös yksikön sijaisia. Lähijohtaja varmistaa tarvittavat henkilöstöresurssit ja osaamisen omavalvonnan toteuttamiseen. Viikkopalavereissa ja tiimeissä käydään keskustelua omavalvonnasta sekä mahdollisista muutoksista.

2.3 Asiakkaan asema ja oikeudet

Itsemääräämisoikeuden edellytys ja perusta on, että lapsi on osallisena omissa asioissaan sekä tietää omat oikeutensa. Itsemääräämisoikeutta vahvistetaan Luotolassa toimimalla siten, että lapsi on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen ja osallistuu häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Omaohjaajan tärkeänä tehtävänä on varmistaa lapsen osallisuuden toteutuminen.

Lasta kannustetaan osallistumaan omaan asiakassuunnitelmapalaveriin sekä hoito- ja kasvatussuunnitelman tekoon. Lapsen kanssa valmistaudutaan erilaisiin palaverihin, lapsen näkemyksistä ollaan kiinnostuneita ja lasta rohkaistaan omien mielipiteidensä esiin tuomiseen. Lapsi pidetään ajan tasalla hänen omista asioistaan. Tehtäessä lapsen oikeuksia rajoittavia päätöksiä, lapsen kanssa keskustellaan hänen käytössään olevista oikeussuojakeinoista ja tarvittaessa lasta autetaan niiden käytössä. Lisäksi huolehditaan siitä, että lapsella on tieto hänen asioistaan vastaavasta sosiaalityöntekijästä sekä vastuusosiaalityöntekijän ajantasaiset yhteystiedot. Lapsella on aina halutessaan mahdollisuus olla yhteydessä omaan sosiaalityöntekijäänsä, joka johtaa koko lastensuojeluprosessia.

Lasta kohdellaan Luotolassa siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsella on yksikössä oma huone, jonka sisustamiseen hän saa itse vaikuttaa ja jonka yksityisyyttä kunnioitetaan. Lapsi valitsee itselleen mieluisan harrastuksen. Lapsen läheisyyttä tuetaan mahdollistamalla yhteydenpito ja tapaamiset. Lapsella on käytössään oma puhelin.

Lapselle selvitetään ikätasoisesti hänen oikeutensa ja minkälaisia velvollisuuksia hänellä mahdollisesti on. Hänen valinnan vapauttaan kunnioitetaan ja mielipiteet, etu ja yksilölliset tarpeet siitä, miten tilanteessa olisi hyvä edetä, otetaan huomioon. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kokemuksta seurataan muun muassa asiakaskokemusmittarin tulosten avulla.

Maanantaisin Luotolassa pidetään nuorten palaveri, jossa keskustellaan ajankohtaisista asioista sekä suunnitellaan lasten kanssa viikonlopun ruokalista. Lapselle laaditaan viikko-ohjelma, johon merkitään muun muassa neuvottelut, omaohjaajatapaamiset, harrastukset ja muut menot sekä omaohjaajien työvuorot. Viikko-ohjelma käydään läpi lapsen kanssa.

Osallisuutta ja siten myös asiakasturvallisuutta vahvistetaan Luotolassa laadukkaasti kirjaamisen avulla. Dokumentointi on lakisääteistä toimintaa ja jokaisella työntekijällä on vastuu dokumentoinnin oikeellisuudesta sekä tarkoituksenmukaisuudesta ja käyttökelpoisuudesta. Osallisuutta lisää se, että myös asiakkaan oma ääni tulee kirjauksista näkyviin. Kehitettävää Luotolassa on siinä, että niin lasta kuin huoltajakin tiedotetaan riittävällä tavalla dokumentoinnista ja sen käyttötarkoituksesta sekä siitä, miten ja mistä asiakas voi pyytää itselleen häntä koskevia kirjauksia. Asiakaan osallistavaa kirjaamista on Luotolassa kehitettävä edelleen.

Luotolassa laaditaan hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yhdessä lasten kanssa ja suunnitelma päivitetään vuosittain. Tavoitteena on panostaa sen

toteutumiseen arjessa ja kehittää toimintatapoja, jotka edistävät hyvää ja kunnioittavaa kohtaamista arjessa. Suunnitelma on Luotolassa kaikkien nähtävillä. Lisäksi suunnitelma annetaan aina lapselle sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Asiakkaan osallisuutta vahvistetaan myös keräämällä säännöllisesti asiakaspalautetta lapsilta ja vanhemmilta. Vastaava ohjaaja lähettää kyselyt lapsille ja vanhemmille. Luotolassa otetaan palaute huomioon toiminnan kehittämisessä niin yksittäisen asiakkaan kuin yksikönkin näkökulmasta. Kokemusta mitataan kolmen kuukauden välein. Lähijohtaja seuraa vastauksia ja niiden käsittelyä. Asiakaspalautetta käsitellään myös Luotolan tiimeissä ja jatkossa niiden käsittelyn tärkeyttä asiakkaiden kanssa tulee korostaa entisestään.

Lapsen asioista vastaavilta sosiaalityöntekijöiltä kerätään yksikön sosiaalityöntekijän toimesta asiakaspalautetta touko- ja marraskuussa sekä asiakkuuden päättyessä. Sosiaalityöntekijöiden palautteesta tehdään palvelukohmainen yhteenveto, joka käsitellään Luotolan tiimissä.

Vanhempien kanssa pyritään tekemään yhteistyötä koko lapsen sijoituksen ajan aikaisemmin tässä suunnitelmassa kuvatulla tavalla. Yhteistyön avulla on tarkoitus turvata myös heidän asemansa ja oikeutensa.

Mikäli Luotolan työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian lähijohtajan tietoon. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähijohtaja selvittää asiaa ja huolehtii tarvittavista toimenpiteistä ja tiedottaa palvelujohtajaa. Palvelujohtaja vastaa, että tilanne selvitetään ja arvioi toimenpiteiden riittävyyden. Asiasta on 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 työläisäädännön mukaisin työnjohdollisen keinoin. Mikäli kyseessä on vakava epäasiallinen kohtelu ja joudutaan puuttumaan työntekijän työsuhteeseen, tilanne viedään tiedoksi yhdistyksen hallitukselle. Yksikön lähijohtaja on yhteydessä asiasta lapsen vanhempiin ja lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään.

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.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelupisteissä varmistetaan lapsen ja huoltajien sekä tarvittaessa muiden asianosaisten informointi hänen käytettävissään olevista oikeussuojakeinoista (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja val-

vontavirasto, Valvira I Määräys 1/2024 8 (17)) siten, että työntekijät kertovat lapselle, huoltajalle sekä tarvittaessa muille asianosaisille heillä käytössä olevan oikeus tehdä muistutus tai kantelu, mikäli he ovat tyytymättömiä saamaansa palveluun. Muistutuksen ja kanteluun teosta kerrotaan vielä lisää kohdassa 2.4.

Asiakkailla kerrotaan myös sosiaaliasiavastaavasta ja kuluttajaneuvonnasta. 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.

Asiakkaat voivat olla yhteydessä halutessaan joko Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan tai oman kotikuntansa sosiaaliasiavastaavaan. Varhan sekä Luotolaan sijoitettujen lasten sijoittajahyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät yksikön yhteisten tilojen seinältä. Lisäksi työntekijät huolehtivat, että jokaiselle lapselle annetaan yhteystiedot myös henkilökohtaisesti. Sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot päivitetään aina tarvittaessa.

Varsinais-Suomen hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot:
puhelin: 02 313 2399 (ma-pe klo 10-12 ja 13-15), sähköposti: sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu:
ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15
Puh: 09 51101200

Helsinki:

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

Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Suojattu sähköposti tarvitsee tunnistautumisen verkkosivulla.

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

Pirkanmaan hyvinvointialue:

Puh. 0405045249

Luottamuksellinen digitaalinen yhteydenotto sosiaaliasiavastaavaan

Voit ottaa sosiaaliasiavastaavaan yhteyttä Suomi.fi:n Viestit-palvelun kautta

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava Susanna Honkala, puh. 040 807 4756

Sosiaaliasiavastaava Anne Mikkola, puh. 040 807 4755
Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@keusote.fi

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue:
Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anette Karlsson
Soittoaika: ma ja to klo 9-13, puh. 040 514 2535
sähköposti: anette.karlsson@itauusimaa.fi

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:
Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen ja Terhi Willberg
p. 029 151 5838.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:
Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuhenkilö)
Satu Laaksonen
Puh. 0941910230
Soittoaika: ma-ti klo 12-15 ja ke-to klo 9-11
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
Ethän lähetä salaamatonta sähköpostia. Tapaamiset on sovittava aina etukäteen.
sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi
Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11

Kanta-Hämeen hyvinvointialue:
Sosiaaliasiavastaava Satu Loippo
Asiakaspuhelin 03 629 3210
Yhteydenottopyyntö tekstiviestitse (numeroon ei mahdollista soittaa: 040 6296190
sähköposti: satu.loippo@omahame.fi

Keski-Suomen hyvinvointialue:
Sosiaaliasiavastaava Eija Hiekka.
Soittoaika: ma-to klo 9-11, puh. 044 265 1080
Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@hyvaks.fi (suojaamattomia sähköposteja), turvaposti.hyvaks.fi (tietoturvallinen sposti)
Satakunnan hyvinvointialue
Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen
Puhelin: 044 707 9132
sosiaaliasiavastaava@sata.fi

Päijät-Hämeen hyvinvointialue:
Tarja Laukkanen, toiminnan vastuhenkilö
Essi Lipponen
Annina Rinne
Salla Ritala

Puhelin: 03 819 2504

Soittoaika: maanantaisin, tiistaisin ja torstaisin klo 9-12 ja keskiviikkoisin klo 9-15.

Sähköposti: asiavastaavat@paijatha.fi

Kymenlaakson hyvinvointialue:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Taija Kuokkanen

Soittoaika: ma-to klo 9-12, puh. 040 7287313

taija.kuokkanen@kymenhva.fi

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava: Henna Lammi

Soittoaika: ma klo 12.30–14.00 sekä ti, ke ja to klo 8.30–10.00 puh. 06 415 4111 (vaihde).

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

Puhelin: 044 7232309

Soittoaika: ma-to klo 9-11.30

Pohjanmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava: Katarina Norrgård

Soittoaika: ma-pe klo 8-14 puh. 040 5079309

Sähköposti: sosiaaliasiavastaava@ovph.fi (suojaamaton)

Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava - Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue

Kainuun hyvinvointialue:

Sosiaaliasiavastaava: Tiina Komulainen

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

Etelä-Savon hyvinvointialue:

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

Pohjois-Savon hyvinvointialue:

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

sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi

Etelä-Karjalan hyvinvointialue:

Elina Tikka

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

Pohjois-Karjalan hyvinvointialue:

Hanna Mäkijärvi puh. 013 3308265

Timo Nurmela puh. 013 3308268

Soittoaika: ma-pe klo 9-11.30

Kuluttajaneuvonta

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

Luotolassa huolehditaan myös siitä, että asianosaisilla on käytössään yllä mainittujen tahojen yhteystiedot. Oikeussuojakeinoista tiedottamiseen tullaan jatkossa kiinnittämään Luotolassa enemmän huomiota.

Sijoittajahyvinvointialueen on joissain tilanteissa mahdollista hakea Luoto- laan sijoitetulle lapselle lastensuojelun edunvalvojaa. Lastensuojelun edun- valvoja vahvistaa lastensuojelun päätöksenteossa lapsen osallisuutta, lap- sen edun toteutumista ja lapsen puhevallan käyttöä häntä itseään koske- vissa asioissa. Sosiaalitoimen velvollisuus on hakea lapselle edunvalvojaa, jos huoltaja ei voi puolueettomasti valvoa lapsen etua ja samalla edunvalvo- jan määrääminen on tarpeellista asian selvittämiseksi tai lapsen edun tur- vaamiseksi. Edunvalvoja toimii huoltajan sijaan määrättyssä asiassa lapsen puhevallan käyttäjänä. Mikäli Luotolan työryhmä arvioi, että lapsi saattaisi tarvita edunvalvojaa, työryhmä on yhteydessä lapsen asioista vastaavaan sosiaalityöntekijään, joka arvioi edunvalvonnan tarpeen ja tekee siihen liitty- vät toimenpiteet.

Lapsen osallisuutta vahvistamalla pyritään vaikuttamaan rajoittamistoimenpi- teiden määrään vähentävästi. Lapsen itsemääräämisoikeutta saatetaan jou- tua rajoittamaan sijoituksen aikana lastensuojelulain mukaisilla rajoitustoi- menpiteillä. Rajoituksilla puututaan aina lapsen perusoikeuksiin. Rajoitustoi- menpiteitä ei koskaan käytetä rangaistuksena, vaan niitä käytetään erikseen perustellusta syystä turvaamaan lapselle hänen tarpeitaan vastaava hoito ja kasvatus. Lapsen kanssa pyritään aina ensisijaisesti keskustellen ja neuvo- tellen löytämään yhteinen näkemys tilanteen ratkaisemiseksi. Rajoitustoi- menpiteiden käyttö perustuu aina lakiin ja yksilölliseen harkintaan, jossa toi- menpiteiden tarpeellisuutta ja mahdollisia vaikutuksia arvioidaan suhteessa lapsen tilanteeseen ja muihin käytössä oleviin keinoihin. Rajoitustoimenpitei- den käyttöä ohjaa suhteellisuusperiaate, jolloin käytössä olevista toimenpi- teistä valitaan aina lapsen kannalta lievin vaihtoehto. Rajoitustoimenpide lo- petetaan välittömästi, kun se ei ole enää välttämätöntä. Luotolan lähijohtaja ja työryhmä arvioivat yhdessä lapsen kanssa toimenpiteiden vaikutusta ja nii-

den tarpeellisuutta. Arviointia tehdään myös lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa.

Jokaisen Luotolan kasvatus- ja hoitotyössä olevan työntekijän tulee tuntee ja ymmärtää rajoittamisen perusteet, soveltamisala, toteutus ja päätöksenteko sekä muutoksenhaku ja tiedoksianto. Tämän tueksi henkilöstöä koulutetaan rajoitustoimenpiteiden osalta säännöllisesti vuosittain. Hoito- ja kasvatushenkilökunnalla on käytössään erillinen "Rajoitukset ja lapsen oikeus hyvään kohteluun ja suojeluun"-ohjeistus, joka päivitetään vuosittain. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tulkinta-apua lähijohtajalta, sosiaalityöntekijältä tai päivystäjältä.

Kaikista rajoitustoimenpiteistä tehdään kirjalliset lain edellyttämät hallinnolliset päätökset tai selvitykset. Lasten, huoltajien ja asianosaisten mielipiteet pääsääntöisesti selvitetään aina etukäteen sekä päätökset tai selvitykset ja niihin liittyvät oikeussuojakeinot annetaan kaikille asianosaisille tiedoksi. Asianosaisia opastetaan tarvittaessa niiden käytössä. Kaikki rajoituspäätökset ja selvitykset toimitetaan viivytyksettä lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän tietoon.

Rajoitustoimenpiteen ja siihen johtaneen tilanteen läpikäyminen lapsen kanssa on tärkeää ja se tehdään mahdollisimman pian, kun lapsi on siihen valmis. Tilanteen läpikäynti kirjataan päivittäisraporttiin. Lisäksi keskustelusta laaditaan erillinen rajoitustoimenpiteen arviointilomake, joka lähetetään vastuusosiaalityöntekijälle. Lapsen kanssa keskustellaan häneen kohdistettujen rajoitustoimenpiteiden syistä ja niiden mahdollisista vaikutuksista hoito- ja kasvatussuunnitelmaan ja asiakassuunnitelmaan.

Luotolassa laaditaan hyvää kohtelua koskeva suunnitelma yhdessä lasten kanssa. Suunnitelman tarkoituksena on tukea lasten itsemääräämisoikeutta sekä luoda avoimuutta ja yhteisymmärrystä yhteisistä säännöistä ja toimintatavoista. Suunnitelmalla pyritään rajoitustoimenpiteiden käytön ennaltaehkäisyyn. Suunnitelman tarkoituksena on myös vähentää rajoitusten käyttöä. Suunnitelma päivitetään lasten kanssa vuosittain. Suunnitelma on Luotolassa kaikkien nähtävillä. Lisäksi suunnitelma annetaan aina lapselle sekä lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle.

Jokaiselle lapselle laaditaan asiakassuunnitelma. Suunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Omaohjaaja valmistautuu lapsen kanssa asiakassuunnitelmapalaveriin käyden keskustelua lapsen ajatuksista ja toiveista palaveriin liittyen. Omaohjaaja ja

lapsi voivat myös sopia asioista, jotka lapsi toivoo omaohjaajan ottavan palaverissa puheeksi. Omaohjaajan on hyvä olla tietoinen niistä asioista, joita palaverissa ainakin käsitellään myös sosiaalityöntekijän toimesta, jotta voi pohtia niitä lapsen kanssa etukäteen. Lapselle on tärkeää myös kertoa, mitä asioita omaohjaaja lapsen arjesta nostaa esille.

Asiakassuunnitelma toimii lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelman pohjana. Hoito- ja kasvatussuunnitelman toteutumisesta Luotolassa vastaa lähijohtaja. Lapsi ja huoltajat otetaan mukaan kuntoutuksen suunnitteluun. Hoito- ja kasvatussuunnitelman laatii omaohjaaja yhdessä lapsen, vastuusosiaalityöntekijän sekä huoltajien kanssa. Suunnitelman laatimisessa omaohjaajan tukena on Luotolassa moniammatillinen työryhmä, joka koostuu omaohjaajan lisäksi yksikön lähijohtajasta, vastaavasta ohjaajasta sekä yksikön sosiaalityöntekijästä. Hoito- ja kasvatussuunnitelma havainnollistaa asiakassuunnitelmaan kirjatut tavoitteet ja kuvaa yksityiskohtaisesti, miten lapsen tarpeisiin vastataan turvaten lapsen hyvä kohtelu. Suunnitelmaan kirjataan myös ne ulkopuoliset palvelut ja tukitoimet, joita lapsi tarvitsee kuntoutumisensa tueksi ja joiden kanssa sijoituksen aikana tehdään yhteistyötä. Sijoitetulla lapsella on oikeus kaikkiin tarvitsemiinsa Uudenkaupungin ja Varhan palveluihin ja ne hankitaan ensisijaisesti julkiselta, mutta tarvittaessa myös yksityiseltä sektorilta. Hoito- ja kasvatussuunnitelman tavoitteisiin pääsemistä arvioidaan päivittäiskirjausten, omaohjaajan ja lapsen välisen työskentelyn ja keskustelujen sekä säännöllisesti tehtävien asiakaskokemusmittausten kautta. Tavoitteissa etenemistä arvioidaan lisäksi kuukausittain kuukausiyhteenvedoissa. Hoito- ja kasvatussuunnitelmaa tarkistetaan vähintään kaksi kertaa vuodessa lapsen, huoltajien ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän yhteistyönä. Päivitetyt hoito- ja kasvatussuunnitelmat käydään läpi Luotolan tiimeissä omaohjaajan toimesta. Hoito- ja kasvatussuunnitelma toimitetaan sosiaalityöntekijälle. Luotolassa tulee jatkossa panostaa siihen, että myös huoltajat otetaan aktiivisemmin osaksi hoito- ja kasvatussuunnitelman laadintaa.

Lähijohtaja vastaa siitä, että hoito- ja kasvatussuunnitelmat ovat ajan tasalla. Lähijohtaja huolehtii siitä, että suunnitelmien laadinnan apuna kokoontuu moniammatillinen työryhmä sekä siitä, että suunnitelmat käsitellään Luotolan tiimeissä.

2.3 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 lupa- ja valvontavirastoon tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Kantelut toimitetaan Perhekuntoutuskeskus Laus-

teen johtajalle ja palvelujohtajalle. He selvittävät ja käsittelevät asiaa ja huolehtivat, että vastine annetaan pyydettyssä määräajassa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan johtoryhmää, hallitusta sekä hyvinvointialuetta.

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

Muistutus:

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

Kantelu:

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

Eduskunnan oikeusasiamies:

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

2.4 Henkilöstö

Luotolassa työskentelee lähijohtaja, vastaava ohjaaja sekä kahdeksan ohjaajaa. Lähijohtajan koulutus on psykiatrinen sairaanhoitaja, ohjaajista neljällä on sosionomin tutkinto, yhdellä lähihoitajan tutkinto ja kolmella on sairaanhoitajan tutkinto.

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.

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.

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

Jokaiselle uudelle työntekijälle laaditaan organisaation toimintamallien mukainen henkilökohtainen perehdytysohjelma, jonka toteutumisesta lähijohtaja vastaa. Jokaisen Lausteen työntekijän tulee osallistua 2-5:een täydennyskoulutuspäivään vuodessa pohjakoulutuksesta ja työtehtävästä riippuen. Osaamisen kehittämisen tarpeet ja -tavoitteet sovitaan vuosittain tavoitekeskustelussa oman esihenkilön kanssa ja niitä seurataan tavoitekeskusteluprosessissa.

Opintojen vaihe varmistetaan opintorekisteriotteesta. Opiskelija ei työskentele yksin.

Henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta seurataan toiminnan aikana, ja havaittuihin epäkohtiin puututaan. Lähijohtaja seuraa työskentelyn tavoitteiden saavuttamista, sovittujen työmenetelmien käyttämistä ja sovitun palvelumäärän toteutumista. Vuosittaisessa tavoitekeskustelussa coach -tapaamisineen seurataan henkilöstön osaamista. Organisaatiossa koulutussuunnitelmassa varmistetaan organisaation ja jokaisen palvelupisteen osaaminen.

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

2.5 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.

Henkilöstöresurssia arvioidaan säännöllisesti viikkopalaverissa sekä päivittäin työnjakoa suunniteltaessa. Vaativissa asiakastilanteissa on mahdollisuus erikseen sopia lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa tehostetusta tuesta. Tehostetun tuen sopimus on määräaikainen.

Sijaisia käytetään Luotolassa tarpeen vaatiessa.

2.6 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon tärkein yhteistyökumppani Luotolassa lapsen asioissa on lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, joka vastaa koko lastensuojeluprosessista. Omaohjaaja osallistuu lapsen asiakassuunnitelman laatimiseen, jonka perusteella Luotolassa tehdään lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelma yhdessä vastuusosiaalityöntekijän kanssa. Vastuusosiaalityöntekijän kanssa keskustellaan ja häntä tiedotetaan lapseen liittyvistä asioista. Vastuusosiaalityöntekijälle lähetetään Luotolassa laadittavat kirjalliset dokumentit ja päätökset, kuten hoito- ja kasvatussuunnitelmat, kuukausiyhteenvedot, rajoituspäätökset ja selvitykset rajoitustoimenpiteistä.

Asiakassuunnitelmapalaverissa sekä hoito- ja kasvatussuunnitelmassa sovitaan lapselle järjestettävistä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista ja tukitoimista. Lapsella on oikeus kaikkiin Varhan palveluihin sijoittajahyvintointialueesta riippumatta. Ensisijaisesti lapsen tarvitsemat palvelut hankitaan julkisesta sosiaali- ja terveydenhuollosta, mutta tarvittaessa myös yksityiseltä sektorilta mukaan ottaen yksilölliset lapsen terapia- ja kuntoutuspalvelut. Sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa tehdään lapsen asioissa yhteistyötä siinä laajuudessa kuin lapsen etu ja hoito sitä edellyttää ja on välttämätöntä. Työntekijät osallistuvat muun muassa lapsen sosiaali- ja terveystalouden erilaisiin verkosto- ja hoitoneuvotteluihin.

Perusopetukseen osallistuva lapsi käy pääsääntöisesti Uudenkaupungin yhtenäiskoulun Välskärin yksikön erityisen tuen ryhmässä. Välskärin yksikkö sijaitsee Luotolan välittömässä läheisyydessä. Välskärin yksikössä on kaksi ryhmää, joista toinen on tarkoitettu Lausteelle sijoitetuille lapsille. Luotolan työryhmä ja koulun henkilökunta tekevät tiivistä yhteistyötä lapsen asioissa. Omaohjaajat osallistuvat muun muassa lapsen henkilökohtaisen opetuksen järjestämistä koskevien suunnitelmien laatimiseen, opettajan kanssa sovittuihin erillisiin tapaamisiin sekä tehostetun oppilaanohjauksen tapaamisiin. Joka toinen viikko järjestetään koulupalaveri, jossa käsitellään kaikkien sijoitettujen lasten ajankohtaiset kouluasiat. Koulupalaveriin osallistuu pääsääntöisesti vastaava ohjaaja. Yhteyttä koulun kanssa pidetään myös Wilman ja puhelimen välityksellä. Lisäksi opettaja osallistuu lapsen asiakassuunnitelman neuvotteluihin kouluasioiden käsittelyn ajaksi. Välskärin yksikön lisäksi yhteistyötä tehdään kaikkien niiden oppilaitosten kanssa, joiden oppilaina lapset ovat.

Lausteen organisaatioiden palveluyksiköistä Luotolan tärkein yhteistyötaho on Luotolan kanssa samassa rakennuksessa sijaitseva sijaishuollon yksikkö Niemelä. Yhteistyön muotoja ovat muun muassa erilaiset lasten ryhmät, tapahtumat ja yksilötyöt.

Luotola tekee yhteistyötä organisaation erityistyöntekijöiden, esimerkiksi psykologin kanssa. Organisaation eri ammattilaisten osaaminen on Luotolaan sijoitetun lapsen käytettävissä hänen tarpeidensa mukaisesti.

Luotolan työntekijöillä on mahdollisuus konsultoida Lausteen sijaishuollon perheterapeutteja.

Lausteen eri palveluyksiköiden kanssa tehdään yhteistyötä eri muodoissa lapsen tarpeiden mukaisesti.

2.7 Toimitilat ja välineet

Luotolassa yhteisiä tiloja ovat keittiö, olohuone sekä wc- ja suihkutilat. Talon toisessa päässä on saunatilat. Jokaisella lapsella on oma huone. Kaikki toiminta tapahtuu yhteisissä tiloissa, lasten huoneet ovat ainoastaan henkilökohtaisessa käytössä. Huoneet ovat kalustettuja, mutta lapsi voivat sisustaa ne omilla henkilökohtaisilla huonekaluilla ja esineillä ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa oman huoneen sekä yhteisten tilojen sisustukseen ja viihtyvyyteen.

Tallentavia valvontakameroita käytetään ulkoalueiden ja kiinteän omaisuuden valvonnassa. Tietohallinto vastaa kameroiden toimivuudesta ja säännöllisistä tarkastuksista. Asuinyksikössä on henkilökunnan käytössä turvapuhelinjärjestelmä. Turvapuhelimien avulla voidaan riski- ja uhkatileteissa kutsua apua toisesta asuinyksiköstä. Työsuojelupäällikkö vastaa turvapuhelinten toimivuuden säännöllisestä tarkastamisesta. Luotolassa testataan puhelinten toimivuus kaksi kertaa viikossa.

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

Perhekuntoutuskeskus Lausteen sijaishuollon yksikkö Luotolan toimilupa on myönnetty 6.3.2013. Luvan numero 1.2.246.10.7749639.10.5

2.8 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

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

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

lääkeinhaltaattori (yhdistelmävalmiste), diabeteksen hoitoon liittyvät mitarit, injektiokynät ja sensorit.

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinällisiin 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 lääkinällisiä laitteita käyttävät ohjaajat ovat tietoisia laitteiden erityisasemasta ja ilmoittavat lääkinällisiin laitteisiin liittyvistä vaara- ja poikkeustapahtumista. Tämän vuoksi yksiköiden lääkehoitosuunnitelmissa on ajantasainen lista yksiköissä käytössä olevista lääkinällisistä laitteista.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käytötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä. Organisaatiossamme on kaksi tietojärjestelmää, joissa käsitellään asiakastietoja: Myneva Finlandin Nappula ja Diarium (terveydenhuollon luvan alaiset palvelut). Molempia koskevat tiedot löytyvät Lupa- ja valvontaviraston tietojärjestelmärekisteristä.

Asiakastietojärjestelmä Nappulassa on itsessään kattavat ohjeet järjestelmän käyttöön. Ne ovat kaikkien saatavilla ja ohjeista on myös helposti seurattavia videoita. Nappula järjestää myös erilaisilla teemoilla webinaareja, joihin työntekijät voivat osallistua. Jokainen työntekijä osallistuu perehdytysohjelmaan kuuluvaan perehdytyspäivään. Osallistuminen perehdytyksen eri osa-alueisiin dokumentoidaan HR-järjestelmä Mepcoon, josta osallistuminen on myös todennettavissa.

Nappulan asiakastietojärjestelmän päivityksiä seuraavat nimetyt sisällölliset pääkäyttäjät sekä järjestelmäasiantuntija ja he vastaavat mahdollisten muutosten tiedottamisesta yksiköille.

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen 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 (tammikuu).

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

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

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi:

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

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

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

Lapsella on Luotolassa käytössään oma puhelin, joten lapsella on mahdollisuus pitää yhteyttä läheisiinsä myös poikkeusoloissa. Lapsen on mahdollisuus käyttää myös yksikön puhelinta. Mikäli lapsella ei ole puhelinta tai se rikkoutuu, Luotola hankkii hänelle uuden puhelimen. Luotolassa lasten yhteiskäytössä on lisäksi kannettava tietokone, jota voi käyttää esim. koulutehtävien tekoon ja omien asioiden hoitamiseen.

2.10. Lääkehoitosuunnitelma

Luotolan lääkehoitosuunnitelma on laadittu 26.3.2024. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta, päivityksestä, toteutumisesta sekä seurannasta ja lääkehoidon asianmukaisuudesta vastaavat sh Netta Pelto ja sh Johanna Tuominen. Organisaation lääkehoitosuunnitelman laatimisesta vastaa sh Reino Tamsaari.

Luotolan rajatun lääkevaraston (lääkekaappi) vastuuhenkilönä toimii sh Netta Pelto

2.11 Asiakastietojen käsittely ja tietosuojaja

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

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 kas-

vatushenkilökunta 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 tiimensä työntekijöiden perehdyttämisestä uusiin tai päivitettyihin tietojärjestelmiin.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

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

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

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

3 Omavalvonnan riskienhallinta










3.3 Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastuunjako riskienhallinnassamme:

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

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

Tee Hailer-ilmoituksia

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

3.4 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

3.4.1 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (valvontalaki 29 §)

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

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

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

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

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

Henkilöstön tiedottaminen ja osaamisen varmistaminen

Luotolan henkilöstölle tiedotetaan ilmoitusvelvollisuudesta ja -oikeudesta:

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

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

Kun organisaatiossa joku havaitsee poikkeaman sovitusta toimintaperiaatteista, laatulupauksen mukainen toiminta on vaarassa tai uhkaa kokonaan jäädä toteutumatta, tekee hän siitä ilmoituksen poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin. Alla esimerkinomaisesti kunkin poikkeamattyyppin 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 asian- mukaisuus, laatu tai turvallisuus on uhat- tuna
Tietoturvallisuus	Henkilötietoja tuhoutunut Henkilötietoja hävinnyt Henkilötietoja muuttunut Henkilötietojen luvaton luovuttaminen
Whistleblowing	Ilmoittajasuojalain soveltamisalaan kuulu- van lainsäädännön rikkomukset kuten: Julkiset hankinnat Finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat Rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen Tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus Liikenneturvallisuus Ympäristönsuojelu Säteily- ja ydinturvallisuus Elintarvikkeet, rehut ja eläimet Kansanterveys Kuluttajansuoja Yksityisyys ja henkilötiedot Verkko- ja tietojärjestelmät

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

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

Organisaatiotason vastuuhenkilö poikkeamatyypeittäin:

Poikkeamailmoituksen tyyppi	Poikkeamailmoituksen organisaatiotason vastuuhenkilö
Asiakasturvallisuus	Palvelujohtaja
Vaaratilanne/läheltä piti tilanne	Työsuojelupäällikkö
Lääkepoikkeama	Lääkäri/organisaation lääkevas- taava
Sosiaalihuollon epäkohta	Johtaja
Tietoturvallisuus	Tietosuojavastaava
Whistleblowing	Hallitus

3.5 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.

3.6 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.

3.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

4 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

4.3 Toimeenpano

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

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

Sisäisestä intrastamme, Laarista, löytyy omavalvontaan liittyvää materiaalia, kuten Valviran määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Omavalvonta on tarvittaessa aiheena koko henkilöstölle kohdennetuissa johdon katsauksissa.

4.4 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 mukaisesti. Seuranta tehdään neljännesvuosittain johtoryhmän toimesta.

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