

Omavalvontaohjelma

Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Hyväksytty Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:n johtoryhmän kokouksessa
13.1.2025

Sisällysluettelo

Johdanto

Johdanto.....	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	4
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	5
3.1 Palvelujen saatavuus.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuus	5
3.3 Palvelujen turvallisuus	6
3.4 Palvelujen laatu.....	9
3.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	10
4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	10
5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen	11

Johdanto

Vuoden 2023 alusta tuli voimaan laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä. Sen 40 § perusteella sekä hyvinvointialueen että yksityisen palveluntuottajan on varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen.

Hyvinvointialueen ja yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Omavalvontaohjelmassa on kuvattava, miten varmistetaan palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Omavalvontaohjelmassa on myös todettava, miten ohjelman toteutumista seurataan ja havaitut puutteellisuudet korjataan.

Omavalvontaohjelman osana ovat sosiaalihuoltolaissa säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat. Sosiaali- ja terveysalan 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. Perhekuntoutuskeskus Lausteen omavalvontasuunnitelmat ovat määräyksen mukaisia ja ne päivitetään aina toiminnan ja säännösten muuttuessa.

Toimiva omavalvonta on tärkeä väline palvelujen laadun varmistamiseksi ja kehittämiseksi. Omavalvonta on osa organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä.

Lääkehoitosuunnitelma on osa omavalvontaohjelmaa ja siten laadunhallinta-asiakirja. Lääkehoitosuunnitelma toimii kunkin palvelupisteen lääkehoitoa ohjaavana toimintaohjeena ja sen rooli lääkehoitoon perehdyttämisessä on merkittävä.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen lääkehoitosuunnitelmia laadittaessa on hyödynnetty STM:n turvallinen lääkehoito opasta vuodelta 2021 ja ne noudattavat siinä esitettyjä käytänteitä.

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut ja muu toiminta ovat voimassa olevien lakien ja viranomaisten asettamien vaatimusten mukaisia. Vaikka henkilöstömme jo koulutustaustansa ansiosta tuntee palveluiden tuottamisen kannalta keskeisen lainsäädännön, pyrimme perehdytyksen ja täydennyskoulutuksen avulla varmistamaan osaamisen ajantasaisuuden. Uudistamme myös sisäisiä toimintaohjeita ja -käytänteitä lakien tai viranomaismääräysten muuttuessa.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella tarkistetaan kaikkien lasten ja nuorten parissa työskentelevien rikosrekisteriote (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 14.6.2002/504). Seuraamme lainmukaisuuden toteutumista paitsi omavalvonnan ja viranomaisvalvonnan avulla, myös asiakas- ja henkilöstöpalautteidemme kautta.

Palveluidemme tuottamista ohjaava keskeinen lainsäädäntö:

- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Laki lastensuojelulain muuttamisesta (542/2019)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta (361/1983)
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta annetun lain muuttamisesta (190/2019)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)
- Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023)
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Hallintolaki (434/2003)
- Tietosuojalaki (1050/2018)

Muu toimintaamme ohjaava keskeinen lainsäädäntö:

- Perustuslaki (731/1999)
- Laki sosiaalihuollon järjestämisestä (612/2021)
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015) ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöistä
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä (559/1994)
- Työturvallisuuslaki (738/2002)
- Työaikalaki (872/2019)
- Vuosilomalaki (162/2005)
- Työterveyshuoltolaki (1383/2001)
- EU-tietosuoja-asetus (2016/679)
- Arkistolaki (831/1994)
- Jätelaki (646/2011)

2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Perhekuntoutuskeskus Lauste tuottaa hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja lähinnä puitesopimusten tai lapsikohtaisten suorahankintasopimusten pohjalta. Näiden lisäksi Perhekuntoutuskeskus Lauste tuottaa terveydenhuollon ja ammatillisen kuntoutuksen palveluja suoraan asiakkaalle kilpailutus- tai rekisteröitymismenettelyyn perustuvan sopimuksen perusteella sekä asiakaskohtaisten suorahankintasopimusten pohjalta. Terveydenhuollon ja ammatillisen kuntoutuksen palveluja ostavat Kela, hyvinvointialueet, vakuutusyhtiöt ja asiakkaat itse. Palvelupisteiden lähijohtajat vastaavat siitä, että tuotettu palvelu on sopimusten sekä voimassa olevien lakien ja viranomaisten asettamien vaatimusten mukaisia. Mikäli palvelu poikkeaisi näistä, korjaa Perhekuntoutuskeskus Lauste sen viipymättä. Sopimusten noudattaminen varmistetaan huolehtimalla niiden sekä omavalvontasuunnitelman huolellisella perehdyttämisestä jokaiselle uudelle työntekijälle. Niihin myös palataan säännöllisesti toimintayksikön palaverissa.

3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus

3.1 Palvelujen saatavuus

Perhekuntoutuskeskus Lauste on yksityinen palveluntuottaja, joka tuottaa hyvinvointialueille sosiaalihuoltolain sekä lastensuojelulain mukaisia sosiaalipalveluja. Lisäksi Perhekuntoutuskeskus Lauste tuottaa terveydenhuollon ja ammatillisen kuntoutuksen palveluja. Osallistumme aktiivisesti hyvinvointialueiden ja kelan järjestämiin palvelujen kilpailutuksiin ja pyrimme myös vastaamaan esiin tuleviin suorahankintatarpeisiin. Näin pyrimme omalta osaltamme turvaamaan palvelujen saatavuutta järjestämisvastuullisille hyvinvointialueille. Noudatamme palvelujen puitesopimuksissa mahdollisesti säädettyjä enimmäis- ja määräaikoja palveluiden tuottamisen osalta.

3.2 Palvelujen jatkuvuus

Palvelujen yksilöllinen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat mahdollisimman sujuvia ja vaikuttavia. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi.

Asiakkaille nimetään palvelusta riippuen joko oma ohjaaja(t) tai oma moniammatillinen tiimi. Tällä halutaan tukea luottamuksellisen kuntoutussuhteen muodostumista ja sen jatkuvuutta.

Asiakkaille pyritään myös tarjoamaan toista palvelua tai lisäpalvelua palvelutarpeen muuttuessa.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakkoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan palvelujen jatkuvuuden turvaamiseen myös häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Oman palvelutoiminnan jatkuvuutta turvataan toimintaympäristön muutoksia aktiivisesti seuraamalla sekä riskejä tunnistamalla, arvioimalla ja tarvittaessa reagoimalla.

3.3 Palvelujen turvallisuus

Palvelujen turvallisuus on laaja käsite kattaen asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden lisäksi mm. tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen asiakkaiden erityisen haavoittuvasta asemasta johtuen korostuu henkilöstön rooli, ammattitaito ja riittävyys heidän turvallisuutensa varmistamisessa.

Tuemme henkilöstöä noudattamaan turvallista toimintakulttuuria mm. kattavalla perehdytyksellä, jatkuvalla kouluttamisella, toimintaa tukevilla ohjeilla, selkeällä vastuunjaolla, riskejä tunnistamalla, arvioimalla ja reagoimalla. Toimiva omavalvonta on keskeinen osa turvallisen toimintakulttuurin varmistamista. Se tukee toimintatapojen jatkuvaa kehittämistä yhä asiakaslähtöisemmiksi ja turvallisemmiksi.

Henkilöstöresurssin tarvetta arvioidaan jatkuvasti suhteessa asiakkaiden tarpeisiin. Hoidossa, kasvatuksessa ja kuntoutuksessa arvioidaan asiakkaan yksilöllinen tuen ja ohjauksen tarve. Työskentely on suunnitelmallista ja ennakointi on oleellinen osa suunnittelua. Asiakas- ja työturvallisuuden ohjeita päivitetään säännöllisesti.

Lausteella on käytössä poikkeamaraportoinnin sähköinen järjestelmä Hailer. Asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien lisäksi sinne raportoidaan lääke- ja tieturvapoikkeamat, läheltä-piti ilmoitukset sekä tiloissa, välineissä ja laitteissa havaitut puutteellisuudet. Poikkeamailmoitusprosessi on kuvattu. Samoin poikkeaman käsittelyprosessi on kuvattu. Poikkeamien käsittelyn pohjalta tehdään tarvittavat muutokset ja parannukset menettelytapoihin.

Myös Whistle Blower -ilmoitukset tehdään Lausteella poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Näiden ilmoitusten tarkoitus on suojella henkilöitä, jotka ilmoittavat työnsä yhteydessä havaitsemastaan tai epäilemästään väärinkäytöksestä, rikkomuksesta tai rikoksesta. Ilmoitus voi koskea esimerkiksi rikkomuksia tai epäilyjä niistä liittyen seuraaviin asioihin: Harmaa talous, rahanpesun ja terrorismin rahoituksen ehkäiseminen, julkiset hankinnat ja kilpailuoikeus, tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus, työturvallisuus ja ympäristön suojeleminen, yksityisyyden ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuus.

Mahdolliset sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset tehdään Lausteella poikkeamaraportoinnin sähköisen järjestelmän kautta. Henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä palvelupisteen tai palvelun vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveydenhuollon palvelun toteuttamisessa. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Mikäli ilmoituksen jälkeen epäkohta tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä, ilmoituksen

vastaanottanen henkilön tulee ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle. Myös ilmoituksen alun perin tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, tai muu palvelun tilaaja, valvoo osaltaan palvelun toteutumista ja turvallisuutta. Sosiaalityöntekijöiden kanssa arvioidaan prosessin etenemistä sekä palvelun toimivuutta jatkuvasti. Sitä tapahtuu neuvotteluissa ja muussa yhteydenpidossa sekä virallisesti palautetta kysytään aina lapsen tai perheen sijoituksen päättyessä.

Hyvinvointialueiden viranomaisten kanssa tehdään yhteistyötä säännöllisten ohjaus- ja tarkastuskäyntien yhteydessä ja kehitetään toimintaa annetun palautteen mukaisesti. Kela toteuttaa ulkoisia auditointeja ostamiinsa palveluihin. Teemme toimintamme turvallisuuden eteen kaikilla tasoilla systemaattista työtä, joka tukee laadukkaan ja turvallisen palvelun kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä toimintatapojen kehittämistä.

Toimintamme turvallisuutta on pyritty varmistamaan laatimalla sen tueksi:

- Omavalvontaohjelma
- Palvelupistekohtaiset omavalvontasuunnitelmat
- Asiakasturvallisuussuunnitelma
- Organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma
- Palvelupistekohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Tietoturvasuunnitelma
- Riskienhallintasuunnitelma
- Asiakaskohtainen turvallisuussuunnitelma
- Hyvän kohtelun suunnitelma

Asiakasturvallisuutta varmistetaan sijaishuollon palveluissa lisäksi sekä Safewards -mallin että HFR (hallittu fyysinen rajoittaminen) -mallin avulla.

Safewards on tutkimukseen ja työelämälähtöisyyteen perustuva toimintamalli, jonka tavoitteena on lisätä turvallisuutta sijaishoitoyksiköissä sekä asiakkaan että henkilökunnan näkökulmasta. Malli keskittyy vähentämään konfliktitilanteita ja niiden rauhoittamiseen käytettyjä pakkokeinoja. Safewardsin ydin perustuu kuuteen keskeiseen tekijään, jotka vaikuttavat konfliktien ja pakkokeinojen käyttöön etenkin psykiatrisessa osastohoidossa: henkilökunta, fyysinen ympäristö, yksikön ulkopuolinen ympäristö, asiakasyhteisö, asiakkaan ominaisuudet sekä osaston säännöt ja rajoitukset. Näiden tekijöiden ymmärtäminen ja hallinta auttaa vähentämään aggressiivista käyttäytymistä ja luomaan turvallisempia hoitoympäristöjä. Toimintamallin käytännön soveltaminen tapahtuu kymmenen intervention kautta, joihin kuuluvat esimerkiksi yhteiset odotukset, rauhoittaminen puheella, positiivisten ja ystävällisten sanojen käyttäminen, huonojen uutisten kertominen empaattisesti, potilaiden ja henkilökunnan tutustuminen toisiinsa, rauhoittumiskeinojen hyödyntäminen sekä kotiutusviestien käyttö.

Hankalissa ja vaativissa asiakastilanteissa toimimme HFR (hallittu fyysinen rajoittaminen) -mallin avulla. Mallin avulla havainnoidaan ja ennakoidaan haastavan asiakastilanteen kehittymistä, sekä pyritään vaikuttamaan tilanteen negatiiviseen kehittymiseen etukäteen. HFR toimii

yhteistoimintamallina, jonka avulla työntekijä tietää, miten haastavat tilanteet hoidetaan yhdessä ja turvallisesti sekä mitä työntekijältä odotetaan näissä tilanteissa. HFR:n avulla voidaan rajoittaa kontrolloimatonta ja aggressiivista käyttäytymistä inhimillisin keinoin ja siinä korostetaan niin asiakkaan kuin työntekijän turvallisuutta. Tämän toimintamallin hallinta mahdollistaa lastensuojelulain mukaisen kiinnipidon turvallisen suorittamisen sekä lapsen, että työntekijän kannalta.

Asiakaspalautetta kerätään säännöllisesti palveluittain asiakaskokemusmittarin avulla sekä jatkuvana palautteena yksiköiden arjessa. Palautetta hyödynnetään palveluita kehitettäessä ja sitä käsitellään säännöllisesti mm. palvelupisteiden työkokouksissa.

Asiakasta tiedotetaan omista oikeusturvakeinoistaan. Asiakkaan oikeusturvakeinot on kerrottu palvelupistekohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa sekä alaikäisille suunnatussa hyvän kohtelun suunnitelmassa. Kaikkien hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien ja potilasasiavastaavien yhteystiedot löytyvät myös palvelupistekohtaisista omavalvontasuunnitelmista. Nämä suunnitelmat ovat vapaasti saatavilla palvelupisteen yleisissä tiloissa.

Tarvittaessa asiakasta autetaan kantelun ja muistutuksen tekemisessä. Muistutuksesta ja siitä seuraavista toimenpiteistä vastaa palvelujohtaja. Aluehallintovirastoon tehtävään kanteluun annettavasta vastineesta vastaa Perhekuntoutuskeskus Lausteen johtaja ja/tai laatujohtaja.

Toimiva omavalvonta on keskeinen osa asiakasturvallisuuden varmistamista. Se tukee toimintatapojen jatkuvaa kehittämistä yhä asiakaslähtöisemmiksi ja turvallisemmiksi. Palvelutoimintaa tuetaan myös erilaisin ohjein.

Kaikissa palvelupisteissämme on STM:n ohjeiden mukainen ja yksikkökohtainen lääkärin hyväksymä lääkehoitosuunnitelma. Henkilökuntamme on koulutettu lääkehoitoon ja heillä on voimassa olevat lääkeluvat.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen palo- ja pelastustoiminta perustuu viranomaisten määrittelemiin harjoituksiin ja asiakirjoihin sekä organisaation itsensä määrittelemiin harjoituksiin ja tarkastuksiin. Viranomaisten määrittelemiä asiakirjoja ovat pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Laitteita ja kalustoa koskevia tarkastuksia tehdään paloilmittimille ja -varoittimille, alkusammutuskalustolle, väestönsuojille ja poistumistievaloille. Lisäksi tilat tarkastetaan paloviranomaisen toimesta kahden vuoden välein.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen jokainen työntekijä osallistuu palo- ja pelastuskoulutuksiin ja -harjoituksiin. Työntekijä suorittaa tunnin mittaisen pelastusluennon, sekä alkusammutusharjoituksen kerran kolmessa vuodessa.

Poistumisharjoituksia toteutetaan kaksi kertaa vuodessa. Harjoituksiin osallistuvat asiakkaat ja työntekijät. Työsuojelupäällikkö seuraa harjoitusten toteutumista ja kerää harjoituksista saatuja kokemuksia ja tietoja toiminnan kehittämistä varten. Pidämme huolen, että kaikilla työryhmillämme on ajan tasalla oleva ensiapuvalmius.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen turvallisuus- ja varautumissuunnitelmat on tehty organisaation riskienarviointien ja valmiussuunnittelun pohjalta. Turvallisuus- ja varautumissuunnitelmissa kerrotaan, miten organisaatiossa on

varauduttu toimimaan erilaisissa turvallisuustilanteissa sekä organisaatioon kohdistuvissa uhkatilanteissa. Suunnitelmat kertovat varautumisesta ja toiminnasta erityis-, häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Turvallisuus- ja varautumissuunnitelmiin sisältyvät henkilöstöturvallisuus, kiinteistö- ja toimitilaturvallisuus, pelastustoiminta, rikosturvallisuus, tietoturvallisuus, palvelutuotannon ja toiminnan turvallisuus, työturvallisuus, valmiusturvallisuus ja varautuminen pandemiaan sekä siitä tiedottaminen. Valmiussuunnitelman avulla kuvataan se, miten toiminnan jatkuvuus on turvattu ja mitä toimenpiteitä tarvitaan normaali toimintaympäristön ylläpitämiseksi, sekä siihen palaamiseksi.

3.4 Palvelujen laatu

Lausteen toimintaa ohjaavat arvot ovat keskeinen osa palvelun laatua. Ystävällisyys, uteliaisuus uudelle ja luotettavuus näkyvät kaikissa kohtaamisissa asiakkaiden, Lausteen työntekijöiden ja yhteistyötä tekevien verkostojen kanssa. Niiden kautta myös arvioimme jatkuvasti toimintaamme. Arvostamme jokaista asiakasta ja kohtaamista, kehitymme ja parannamme yhdessä oppimalla.

Strategia ohjaa organisaatioiden toimintaa. Lausteen strategiassa painotetaan palvelutyön ensisijaisena tavoitteena asiakkaiden yksilöllistä kohtaamista, heidän toimijuuden vahvistamista omassa elämässään ja hyvinvointivaikutusten tuottamista heille.

Lausteen palvelut ovat lakien ja asetusten sekä viranomaisvaatimusten mukaisia. Niitä tukevat organisaation sisäiset ohjeet ja palveluille asetetut laatulupaukset.

Lausteen palvelut on rekisteröity Soteri -rekisteriin ja niitä valvotaan sekä Valviran, aluehallintovirastojen että hyvinvointialueiden toimesta. Omavalvonta on merkittävä osa valvontakokonaisuutta. Omavalvonta on jatkuvaa oman toiminnan arviointia ja kehittämistä. Sen tärkeänä tavoitteena on tunnistaa riskejä, kuvata niiden ennaltaehkäisemistä ja toimintaa niiden realisoituessa.

Laatua ylläpidetään ja kehitetään Lausteella sekä tutkitun tiedon että kokemuksen pohjalta. Kokemustietoa kerätään säännöllisesti kaikissa palveluissa sekä asiakkailta että palvelun järjestäjältä/tilaajalta.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen palvelujen laadun perustana on asiakkaan kokemus palvelusta ja syvä asiakasymmärrys. Laatu on ensisijaisesti asiakkaan kokemus ja arvio palvelun vaikuttavuudesta ja kyvystä vastata tarpeisiin, sekä asiakkaana olevien lasten ja perheiden että hyvinvointialueiden näkökulmista.

Suunnitelmallinen henkilöstön osaamisen kehittäminen luo edellytyksen laadukkaalle kuntoutustyölle. Osaamisen kehittämistä tukeva koulutusjärjestelmä suunnitellaan yhdessä työntekijöiden ja vastuuhenkilöiden kanssa, ja

se perustuu yhteiseen kuntoutuksen terapeuttiseen viitekehykseen ja tutkituun tietoon.

Osaamisen kehittäminen sisältää eri palvelualueilla työskenteleville yhteisiä kaikille suunnattuja koulutuksia ja esimerkiksi uusien toimintatapojen ja menetelmien käyttöönottoon liittyviä kokonaisuuksia. Osaamisen kehittämiseen liittyvien tarpeiden arvioimiseksi ja kehittämiseksi palveluyksiköissä käydään säännöllisesti yksilölliset keskustelut, minkä lisäksi palvelu- ja organisaatiotasoisesti osaamiseen ja koko toimintaan liittyviä kehittämistavoitteita arvioidaan neljä kertaa vuodessa.

3.5 Asiakkaiden yhdenvertaisuus

Huolimatta lapsen tai hänen perheensä lähtökohdista, Perhekuntoutuskeskus Lausteella tuetaan jokaisen lapsen ja perheen mahdollisuutta löytää oma paikkansa yksilönä ja yhteiskunnan jäsenenä. Jokainen lapsi ja vanhempi on osallinen omassa ja perheensä asiassa, kuntoutuksessaan ja itseään koskevassa päätöksenteossa sekä palveluiden kehittämisessä.

Palvelujen yhdenvertaisuuden varmistaminen kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Kukin asiakas kohdataan yksilönä ja hänelle suunnitellaan hoitopolku yksilöllisistä tarpeista lähtien. Työskentelyn tavoitteena on pyrkiä yhdessä muodostamaan jaettu ymmärrys lapsen ja perheen tilanteesta. Lasta ja perheenjäseniä tuetaan omien näkemysten ja mielipiteiden ilmaisuun ja ne otetaan huomioon tavoitteita asetettaessa, kuntoutusta suunniteltaessa, toteutettaessa ja arvioitaessa.

Hyvän kohtelun suunnitelmassa kuvataan Perhekuntoutuskeskus Lausteen yhdenvertaisuuden edistämiseen, syrjinnän ja suosimisen tunnistamiseen sekä välttämiseen liittyvät periaatteet ja toimintatavat.

Perhekuntoutuskeskus Lausteella arvioidaan yhdenvertaisen kohtelun sekä syrjinnän välttämisen toteutumista ja ryhdytään tarvittaessa toimenpiteisiin näiden edistämiseksi. Lapsille ja heidän huoltajilleen on järjestettävä mahdollisuus tulla kuulluiksi edistämistoimenpiteistä.

4. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen

Kaikessa ihmisen tekemässä toiminnassa sattuu silloin tällöin virheitä ja laatu voi vaihdella. Jotta virheitä ja laatupoikkeamia pystyy vähentämään ja niistä oppimaan, on niistä raportoitava ja niitä käsiteltävä.

Perhekuntoutuskeskus Lauste korjaa vaaratapahtuma- ja poikkeamailmoitusten perusteella havaitut epäkohdat mahdollisimman pian turvatakseen hyvän palvelun toteutumisen. Havaitut epäkohdat (asiakasturvallisuuspoikkeamat, lääkepoikkeamat, tietoturvapoikkeamat, vaara- ja läheltä-piti tilanteet sekä sosiaalihuollon epäkohtailmoitukset) ilmoitetaan omalle esihenkilölle ja kirjataan poikkeamaraportoinnin sähköiseen järjestelmään Haileriin.

Palveluntuottajan velvollisuuden mukaisesti asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut vakavat puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle

varsinkin, jos palveluntuottaja ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin. Ilmoittamisesta vastaa palvelujohtaja.

Jos työntekijä huomaa tehneensä jotain, joka vaarantaa asiakkaan henkilötietojen tietoturvan tai havaitsee väärinkäytöksen jonkun muun tai järjestelmän toiminnassa, hän on velvollinen ilmoittamaan siitä välittömästi tietohallintoon ja toimistoaikojen ulkopuolella päivystäjälle. Yksikön, palvelun tai palvelupisteen esihenkilö ilmoittaa tietoturvaloukkauksista sijoittaneelle taholle (rekisterinpitäjä) sekä valvontaviranomaiselle välittömästi saatuaan asiasta tiedon. Tietoturvaloukkauksesta on ilmoitettava valvontaviranomaiselle 72 tunnin kuluessa loukkauksen ilmitulosta, mikäli se aiheuttaa riskiä henkilöiden oikeuksiin tai vapauksiin. Myös rekisteröidylle on ilmoitettava loukkauksesta, mikäli se aiheuttaa korkean riskin henkilön oikeuksille tai vapauksille. Valvontaviranomainen on tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetun toimisto, sähköposti: tietosuoja(at)om.fi.

Tietoturvapoikkeamat käsitellään kuukausittain Tietoturva-työryhmässä. Siellä sovitaan mahdollisista korjaavista toimenpiteistä sekä kehitetään toimintaa. Tietosuojatyöryhmässä ovat mukana johtaja, palvelujohtajat, rehtori ja tietosuojavastaava sekä IT-järjestelmäasiantuntija.

Muiden laatupoikkeamien käsittelyyn osallistuvat vähintään asianosaiset työntekijät ja lähijohtaja. Tarvittaessa ja tilanteen mukaan käsittelyyn osallistuvat myös asiakas, palvelujohtaja ja työsuojeluorganisaatio. Poikkeamien käsittelyn pohjalta kehitetään toimintaa.

Asiakasta ohjataan ja neuvotaan omien oikeusturvakeinojen käyttämiseen tilanteissa, joissa asiakas kokee palvelun aiheuttaneen hänelle haittaa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Jaana Konsteri
Henkilöstöasiantuntija
Perhekuntoutuskeskus Lauste ry, Mustionkatu 23, 20750 Turku
p. 040 940 1588
jaana.konsteri@lauste.fi

5. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Perhekuntoutuskeskus Lausteen omavalvontaohjelma julkaistaan osoitteessa www.lauste.fi.

Omavalvonnassa ilmi tulleita kehittämistarpeita ja tehtyjä toimenpiteitä käsitellään neljännesvuosittain organisaation johtoryhmässä. Lain sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) §:n 26 mukaisesti omavalvontaohjelman seurantaan perustuvat havainnot ja niiden perusteella tehtävät toimenpiteet julkaistaan 4 kuukauden välein osoitteessa www.lauste.fi. Viestintään voidaan käyttää myös muita Lausteen viestintäkanavia, kuten asiakaslehteä ja sosiaalisen median kanavia.