

Omavalvontasuunnitelma

Vaalan Perheyksikkö
Puistolan palvelupiste
Perhekuntoutuskeskus Lauste ry



Päivitetty 29.1.2025

Laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa lähi-johtaja Mari Manninen yhteistyössä vastuuhenkilön ja palvelujohtaja Juha Oksasen kanssa

Sisällys

1.	Johdanto	3
2.	Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot	3
2.1.	Palveluntuottajan perustiedot	3
2.2.	Palvelupisteen perustiedot.....	3
2.3.	Palvelut	4
2.4.	Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet:	4
3.	Asiakasturvallisuus	6
3.1.	Palveluiden laadulliset edellytykset	6
3.2.	Vastuu palveluiden laadusta	7
3.3.	Asiakkaan asema ja oikeudet	9
3.4.	Muistutusten käsittely	12
3.5.	Henkilöstö.....	13
3.6.	Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta	14
3.7.	Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi.....	15
3.8.	Toimitilat ja välineet	15
3.9.	Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	15
3.10.	Lääkehoitosuunnitelma	17
3.11.	Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja	18
4.	Omaavunnon riskienhallinta	19
4.1.	Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	19
4.2.	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	19
4.3.	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	21
4.4.	Ostopalvelut ja alihankinta.....	22
4.5.	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	22
5.	Omaavuntonsuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23
5.1.	Toimeenpano.....	23
5.2.	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	23

1. Johdanto

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

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

Omavalvontaohjelman osana palveluntuottaja laatii omavalvontasuunnitelmat. Omavalvontasuunnitelmalla tarkoitetaan kunkin palveluyksikön jokaiselle palvelupisteelle laadittavaa asiakirjaa, jossa palveluntuottaja kuvaa toiminnan keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat palvelupisteeseen kuuluvien palvelujen laatua, asianmukaisuutta, turvallisuutta ja asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä. Esim. Perhekuntoutuskeskus Lauste ry:n Turun kaksi perheyksikköä Puistola ja Vaala muodostavat palveluyksikön, jonka kummallekin palvelupisteelle (Puistolalle ja Vaalalle) laaditaan oma omavalvontasuunnitelma.

Palveluntuottajan on otettava omavalvontasuunnitelmaa laatiessaan ja päivittäessään huomioon palveluja saavilta asiakkailta ja heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävä tai muuten saatu palaute.

Omavalvontasuunnitelma on päivittäisen toiminnan työväline. Omavalvontasuunnitelman tulee olla selkeä sekä helposti ymmärrettävä ja käytettävä työväline, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma tulee tehdä sähköisesti ja siihen on kirjattava, kuka vastaa sen laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma on osa palveluntuottajan omavalvontaohjelmaa.

2. Palveluntuottajaa, palvelupistettä ja toimintaa koskevat tiedot

2.1. Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi: Perhekuntoutuskeskus Lauste ry
Y-tunnus: 0774963-9
Yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku

2.2. Palvelupisteen perustiedot

Palvelupisteen nimi: Puistola (Vaalalan perheyksikkö)
Palvelupisteen yhteystiedot: Fiskarsinkatu 1, 20750 Turku

Palvelupisteen luvan mukaisen vastuuhenkilön nimi: Juha Oksanen
Vastuuhenkilön yhteystiedot: Mustionkatu 23, 20750 Turku
p. +358 44 9064015 / juha.oksanen@lauste.fi

Palvelupisteen lähijohtajan nimi: Mari Manninen
Lähijohtajan yhteystiedot: Fiskarsinkatu 1. 20750 Turku
+358 40 719 5574 / mari.manninen@lauste.fi

2.3. Palvelut

Puistolan palvelupisteen tuottamat ja omavalvontasuunnitelman kattamat palvelut:

Puistolan palvelupiste tarjoaa ympärivuorokautista perhekuntoutusta laitoksessa avo- tai sijaishuollossa olevalle lapselle asiakassuunnitelmaan perustuen tai kiireellisenä avohuollon tukitoimena. Sijoitus ympärivuorokautiseen perhekuntoutukseen perustuu lastensuojelun avohuollon tukitoimia koskeviin lastensuojelulain pykäliin 36 §, 37 §, 37a ja 37b§, huostaanoton valmistelun ja sijaishuollon pykäliin (LSL 40-50 §) tai jälkihuollon pykäliin (LSL 75-76§), joissa on tarve sijoittaa perhe kiireellisesti, perhe tarvitsee perhekuntoutusta ja jos sijais- tai adoptioperheessä syntyy tarve erityiseen tukeen.

Palvelupisteen asiakasmäärä: 10 perhettä

Tuotetaanko palveluja ostopalveluna tai alihankintana toiselle palveluntuottajalle tai -järjestäjälle, sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle taikka hankitaanko palveluja toiselta palveluntuottajalta: Ei

Minkä hyvinvointialueiden alueilla palveluja tuotetaan: Varha

2.4. 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 avohuolto-, 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 viitekehityksen osa-alueita kulloinkin painotetaan

Puistolan palvelupiste on perustettu v. 2020 ja se kuuluu osana Vaalan perheyksikköä. Tarjomme lapsille ja perheille aina yksilöllistä tukea. Nostamme asiakkaan oman palvelunsa keskeiseksi toimijaksi ja tuemme kuntoutusmotivaation syntymistä kaikin keinoin. Työskentelemme intensiivisesti koko perheen kanssa yhteisten tavoitteiden löytämiseksi ja perheen toimintakyvyn parantamiseksi

Ydinajatuksena Puistololan perheiden kanssa työskennellessä on aina hoito- ja kasvatuskumppanuus lapsen vanhempien kanssa ja lapsen kanssa työskennellessä lapselle läheisten ihmisten kiinnittäminen kuntoutukseen. Työskentelyn dialogeissa rakennetaan luottamuksellinen suhde perheenjäsenten ja työntekijöiden välille. Dialogisuudella vahvistetaan kuulluksi tulemista, pyrkimystä yhteiseen ymmärrykseen ja tasa-arvoiseen kohtaamiseen. Osallisuus edellyttää luottamuksellista suhdetta ja tunnetta kohdatuksi tulemisesta ja turvallisuudentunne rakentuu ihmisuhteissa arjessa. Edellä mainitut mahdollistavat perheenjäsenille turvallisuuden kokemuksen ja sitä kautta vaikeiden henkilökohtaisten asioiden käsittelyn ja tekee kuntoutus- ja arviointityön tekemisen vaikuttavammin.

Toiminnan lähtökohdiana Puistolassa on aina lapsen etu ja tarpeet. Vanhempien kanssa työskennellessä lapsi pidetään näkyvänä ja vanhempia ohjataan tarkastelemaan asioita lapsen näkökulmasta. Työskentely on voimavarakeskeistä ja huomio kiinnitetään myönteisiin asioihin. Tavoitteena on tukea lapsen tervettä ja myönteistä kasvua ja kehitystä, vahvistaa vanhemmuutta ja parantaa perheen sisäistä vuorovaikutusta.

Jokaiselle viikolle laaditaan perheelle viikko-ohjelma, joka vahvistaa säännöllistä arkea ja päivärytmiä ja joka sisältää lapsen, vanhemman ja perheen tarpeen mukaisia kuntouttavia toimintoja. Perhettä tavataan joka päivä ja perheen yksilöitä erikseen viikoittain. Joka viikko perheen kanssa yhdessä analysoidaan sitä, miten kuntoutus etenee suhteessa perheen tavoitteisiin ja mietitään uusia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi.

Arvot ja toimintaperiaatteet ovat koko organisaatiossa samat ja yhdessä luotu työntekijöidemme, asiakkaidemme (käyttäjä- ja tilaaja-asiakkaat): 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. Tuotamme ensisijaisesti hyvinvointia. Taloudellisen tuloksen käytämme lasten, perheiden ja henkilöstön hyväksi. Tiedämme, että toiminnallamme on vaikutuksia ja teemme yhteiskunnan ja ympäristön kannalta viisaita ratkaisuja.

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

Puistololan toimintaa ohjaa sekä yksilöllisyyden että yhteisöllisyyden periaate. Työskentelyssä huomioidaan asiakkaiden yksilölliset tarpeet, kehitys- ja oppimishistoria, sekä tuetaan jokaisen erityispiirteitä ja osaamista. Yhteisöllisyys antaa mahdollisuuden opetella vastuun ottamista itsestä ja ryhmään muista jäsenistä ja kasvaa itsenäisessä elämässä mahdollisimman hyvin pärjääväksi yksilöksi.

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

Puistololan toimintaperiaatteet ovat: **Arvostamme ja kuuntelemme asiakasta**. Tämä näkyy siten, että haluamme tukea asiakkaiden osallisuutta kaikkien heidän elämänsä vaikuttavien asioiden hoitamisessa. Luomme mahdollisuuksia vaikuttaa; toimia oman elämän aktiivisena asiantuntijana ja osallistua palveluiden kehittämiseen.

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

Tuemme perheiden vanhempia kasvatustehtävässä. Haluamme työskennellä koko perheen kanssa. Yhteistyö perheen ja muiden lapsen läheisten kanssa on merkittävä osa vaikuttavaa kuntoutustyötä.

Moniammatillinen työskentely luo edellytyksiä onnistumiselle. Jokaisella perheelle on nimetty oma tiimi. Työskentelymme perustuu eri ammattiryhmien osaamisen hyödyntämiseen asiakasprosessissa. Saumaton yhteistyö auttaa jokaista tekemään työnsä paremmin.

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

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

3. Asiakasturvallisuus

3.1. 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, taloudellisen tuoton käyttäme palveluiden kehittämiseen. Tavoittelemme asiakkaiden vahvaa toimijuutta palvelussaan ja elämässään, kohtaamme asiakkaat yksilöllisesti ja asiakkaiden kokemaa hyötyä saamastaan palvelusta on työmme keskiössä. Laatutyö koskee kaikkea toimintaamme ja sitä toteuttaa jokainen työntekijämme päivittäin, sillä laatu syntyy jokaisessa kohtaamisessa ja teossa. Perhekuntoutuskeskus Lausteen johto on vahvasti sitoutunut laatutyöhön.

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

STRATEGISET MITTARIT 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)

Palvelutoimintaamme ohjaavat ja säätelevät lukuisat lait ja asetukset sekä hyvinvointialueiden hankintaehdoissaan palveluntuottajille asettamat laatuvaatimukset. Olemme Perhekuntoutuskeskus Lausteella myös laatimassa omia palvelukohtaisia laatulupauksia. Työ on kesken ja kaikista palveluista niitä ei ole vielä kirjattu.

Perhekuntoutuksen laatulupaus:

Puistola toimii Perhekuntoutuskeskus Lausteen mission, vision ja arvojen mukaisesti sekä huolehtii kaikin keinoin kilpailutusten mukaisen palvelulupauksen suorittamisesta hyvinvointialueelle.

Puistolan lähijohtaja huolehtii siitä, henkilökunta perehtyy olemassa oleviin arvoihin ja lähijohtaja vastaa, että ne ovat henkilöstön tiedossa. Puistolan yksikössä olemme käyneet keskustelua arvojen toteutumisesta työyksikössämme, ja yksikkö on ollut mukana koko organisaation strategiapajoissa.

Sosiaali- terveystalvaeluiden tuottajana Perhekuntoutuskeskus Lausteen tuottamat palvelut on rekisteröity Valviran ja aluehallintovirastojen yhteiseen Soteri -rekisteriin. Valvira ja aluehallintovirastot tekevät suunnitelmallista, valvontaohjelmaan perustuvaa sosiaali- ja terveystalvaelujen 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 laatuvaivoittemme toteutumisesta, esim. kokeeko asiakas, että Lausteella autetaan häntä kohti parempaa tulevaisuutta tai suosittelisiko hyvinvointialueen edustaja kollegalleen Perhekuntoutuskeskus Lausteen palveluita.

3.2. Vastuu palveluiden laadusta

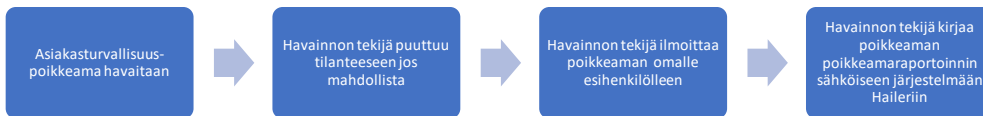
Asiakasturvallisuus on laadukkaan palvelun perusta. Asiakasturvallisuus on laaja käsite kattaen mm. asiakkaiden fyysisen ja psyykkisen turvallisuuden, tietoturvan, turvallisen lääkehoidon, tilojen, laitteiden ja välineiden turvallisuuden. Johtuen asiakkaidemme haavoittuvasta asemasta, on henkilöstön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

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

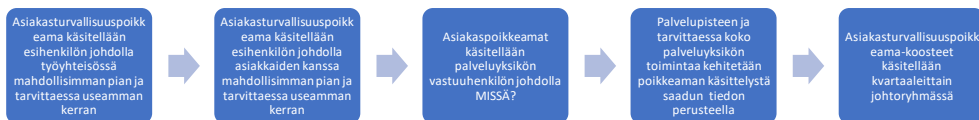
Sisäisestä intrastamme Laarista löytyy työntekijöidemme työtä tukevia ohjeita ja organisaation linjauksia asiakasturvallisen toimintakulttuurin ylläpitämiseen. Asiakasturvallista toimintakulttuuria tuemme ja ylläpidämme myös henkilöstön täydennyskoulutuksin, selkein vastuunjaoin sekä riskejä tunnistamalla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

Jokaisen työntekijän velvollisuus on puuttua asiakasturvallisuuteen liittyvään laatupoikkeamaan 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	Laatujohtaja
Vastaa omavalvontaohjelman sisällön ajantasaisuudesta ja seuraa koko organisaation omavalvonnan toteutumista.	Vastaa siitä, että jokaisessa palvelupisteessä on omavalvontasuunnitelma ja se on osa arjen toimintaa.	Vastaa siitä, että oman palvelupisteen ajantasainen omavalvontasuunnitelma on osa arjen toimintaa. Tiedottaa laatujohtajalle omavalvonnan lomakkeiden päivitystarpeista.	Toimii omavalvonnan edellyttämällä tavalla ja osallistuu aktiivisesti omavalvonnassa havaittujen puutteiden ja epäkohtien korjaamiseen.	Vastaa omavalvontaohjelman ja omavalvontasuunnitelman pohjien laatimisesta ja päivittämisestä.

Organisaation omavalvontaohjelma ja omavalvontasuunnitelmapohjat päivitetään laatujohtajan toimesta aina tilanteen vaatiessa esim. toimintaympäristön muutosten, saadun palautteen tai muuttuneiden menettelytapojen vaatimalla tavalla.

Palvelujohtaja seuraa sovitusta paikasta Teamsissa, että jokaisessa palvelupisteessä on ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma. Palvelujohtaja varmistaa 4 kertaa vuodessa perhekuntoutuksen lähijohtajien viikkopalaverissa, että omavalvontasuunnitelma on aidosti osa arjen toimintaa. Omavalvonnassa havaittujen poikkeamien koosteet raportoidaan johtoryhmälle kvartaaleittain palvelujohtajien toimesta.

Puistolän lähijohtaja varmistaa, että jokainen henkilöstön jäsen on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan, jotta omavalvonta on osa normaalia arjen toimintaa ja varmistaa näin, että jokainen työntekijä toimii niin, että tuotetut palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset.

3.3. Asiakkaan asema ja oikeudet

Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan pääsy palveluihin ja hoitoon:

Laitosmuotoinen perhekuntoutus on hyvinvointialueen kilpailuttamaa palvelua. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä yhdessä lapsen/perheen yhteistyöverkoston kanssa arvioi lapsen ja perheen tilanteen ja tämän arvion perusteella sosiaalityöntekijä laatii palvelupyynnön.

Puistolán palvelupisteessä lähijohtaja tai palvelujohtaja saa palvelupyynnöt hyvinvointialueilta. Palvelupyynnössä on tiedot: lapsen sukupuoli ja syntymäaika, osoite, äidinkieli ja koulunkäynti/päivähoito. Pyynnössä on kuvaus perheen tilanteesta ja läheisverkostosta, lastensuojeluasiakkuuteen ja laitostenmuotoiseen perhekuntoutukseen johtaneet syyt sekä aiempi lastensuojelun avohuollon tuki. Pyynnössä on tieto lapsen psyykkisestä ja fyysisestä terveydentilasta, mahdollisesta lääkityksestä, terveydenhuollon hoitokontakteista sekä perhekuntoutuksen tavoite/ arvioitu kesto. Lisäksi on erittely ja yhteystiedot lapsen/perheen yhteistyö- ja hoitoverkosta sekä kunnan lapsen asioista vastaavasta sosiaalityöntekijöistä.

Miten palvelupisteessäsi varmistetaan asiakkaan ja potilaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus, jotta hänellä on tosiasiallinen mahdollisuus osallistua palveluun koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen:

Asiakas osallistuu kaikkiin häntä koskevien suunnitelmien tekemisiin ja hänen näkemyksensä ja mielipiteensä kirjataan aina perhettä koskeviin asiakasasiakirjoihin.

Asiakkaiden tilannetta arvioitaessa ja kuntoutuksessa yleisesti käytetty menetelmä on "Arjessa mukana", jolloin työntekijä on mukana sovitusti perheen arkisissa puuhissa eri vuorokauden aikoina. Vanhemmille ja lapsille on omia yksilökeskustelu- ja toimintatuokioita työntekijöiden kanssa. Työmenetelminä käytetään Toimiva lapsi & perhe -menetelmää, perhearviointia, Dkt-menetelmiä (ketjuanalyysiä, ongelmanratkaisua) sekä videoavusteisia perhetyön menetelmiä (MIM, VIG, WMCI). Perheen tilannetta arvioitaessa voidaan hyödyntää elämänjanaan, verkostokarttaa tai sukupuuta. Näiden avulla selvitetään lapsen/nuoren ja perheen hyvinvointia ja sekä vanhempien kykyä huolehtia siitä. Kartoitamme myös sosiaalisia taitoja, vuorovaikutussuhteita, lapsen ja vanhemman toimintakykyä sekä arjen hallintaa. Kaikessa työskentelyssä oleellista on asiakkaan osallisuus häntä koskevissa asioissa.

Lastensuojelun asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa hyvinvointialueen lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Se laaditaan vähintään kerran vuodessa. Asiakassuunnitelma toimii perhekuntoutussuunnitelman pohjana.

Puistolassa laadimme yhdessä perheen ja lasten asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa perhekuntoutussuunnitelman, johon kirjataan työskentelyn yhteiset tavoitteet ja kuntoutuksen kesto, tapaamisten intensiteetti, työryhmä, käytetyt menetelmät sekä työskentelyyn mukaan otettavat läheis- ja yhteistyöverkostot. Perhekuntoutussuunnitelmaan pyritään löytämään konkreettisia ja käytännönläheisiä tavoitteita. Perheenjäsenten osallisuus tavoitteiden pohtimisessa on oleellista. Yhdessä perheen kanssa pohdimme myös konkreettisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi ja millaisia uusia taitoja heidän olisi hyvä harjoitella. Teemme perheen kanssa suunnitelmia, miten tuemme uusien taitojen harjoittelussa ja keinojen käyttöönotossa. Perheen kanssa työskennellessämme teemme havaintoja keinojen käytöstä ja tavoitteiden saavuttamisesta ja keskustelemme niistä viikoittain "viikkopalaverissa". Päivitämme yhdessä perheen kanssa perhekuntoutussuunnitelmaa koko perheen arviointi – ja kuntoutusjakson ajan. Perhekuntoutussuunnitelma toimii noin puolentoista kuukauden välein toteutuneissa neuvotteluissa keskustelun pohjana.

Jokaisella perheellä on perhekuntoutuksen aikana oma kalustettu ja hyvin varusteltu asunto. Asunto sisustetaan huomioiden perheen toiveita sekä lasten iänmukaisia tarpeita. Ennalta sovitun viikko-ohjelman ulkopuolella perhe saa viettää aikaansa yksityisesti omassa asunnossaan, heillä voi käydä vieraita ja perhe voi lähteä itse pois Puistolan asunnoltaan asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Lapsen oikeutta tavata muualla asuvaa vanhempaansa, sisarusiaan ja muita hänelle läheisiä henkilöitä tuetaan ja edistetään asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Tutustumiskäynnin aikana perheelle annetaan Puistolan asumissopimus sekä esite ”Tervetuloa perheysikköömme”. Kuntoutuksen alkaessa perheelle annetaan asumissopimus. Asumissopimuksessa on kirjattuna perheen oikeudet ja velvollisuudet perhekuntoutuksen aikana. Asiakassuunnitelmaan lasten asioista vastaava sosiaalityöntekijä kirjaa lapsen edun turvaamisen kannalta oleelliset reunaehdot, esimerkiksi perhekuntoutuksen toteutuksen kannalta vanhemman/vanhempien terveydenhoidon tai päihdehoidon toteutuksen. Avohuollon tukitoimena tapahtuvan sijoituksen aikana asiakkaiden (niin lasten, vanhempien kuin lasta tapaavien lähiomaisien) tulee suostua päihitteettömyyden osoittamiseen esimerkiksi puhalluskokeella. Tällaisen suostumuksen tulee olla aito ja asiakkaalla tulee olla oikeus kieltäytyä toimenpiteestä ilman seuraamusten pelkoa.

Mikäli sosiaalityöntekijä havaitsee puutteita Puistolan perhekuntoutuksen järjestämisessä, hän voi ilmoittaa asiasta palvelun tuottamisesta vastaavalla taholla eli palvelujohtajalle, sekä sen hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle, jossa laitos sijaistee. Hyvinvointialue voi tehdä etukäteen suunniteltuja tai asiakkaan valitukseen tai aluehallintovirastolta saatuun tarkastuspyyntöön perustuvia tarkastuskäyntejä laitokseen.

Puistolan laitosperekuntoutuksen asiakirjat ovat hyvinvointialueen lastensuojelun asiakirjoja. Asiakkaita ohjataan pyytämään asiakirjoja hyvinvointialueelta, jonka toimeksiannosta lapsi on sijoitettu perhekuntoutuskeskus Lausteelle. Jos henkilöiden oikeutta saada tietoa asiaan vaikuttavista asiakirjoista joudutaan rajoittamaan, päätökset asiakirjojen tai niissä olevan tiedon luovuttamatta jättämisestä tehdään hyvinvointialueella, jonka toimeksiannosta lapsi vanhempiensa kanssa on sijoitettu Puistolaan.

Miten varmistetaan asiakkaan ja potilaan asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan:

Mikäli työntekijä havaitsee kollegan kohtelevan asiakasta epäasiallisesti, hän saattaa asian lähijohtajan tietoon. Mikäli asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, lähijohtaja ilmoittaa tästä palvelujohtajalle. Palvelujohtaja vastaa, että tilannetta aletaan selvittää. Asiasta on intrasamme toimintaohje: ”Ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sosiaalihuollon toteutumisessa” ja oma lomake ”Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 2018”.

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

Jos asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua, lähijohtajan tehtävänä on keskustella asiakkaan kanssa tilanteesta. Asiaan puuttuu lähijohtaja keskustelemalla alaisensa kanssa tilanteesta. Tämän jälkeen asianosaiset keskustelelevat tapahtuneesta ja pyrkivät selvittämään asian

keskenään. Mikäli toiminnassa on korjattava, se korjataan muuttamalla toimintatapoja. Mikäli asiakas kokee, ettei tilannetta ole riittävän hyvin pystytty korjaamaan ja epäasiallinen kohtelu jatkuu tai hän ei ole saanut siihen riittävää selvitystä, asiakasta ohjataan tekemään asiasta kirjallinen muistutus. Muistutuksen käsittelystä Puistolassa vastaa lähijohtaja ja/tai palvelujohtaja. Asiakasta neuvotaan saamaan tarvittaessa apua kunnan sosiaaliasiamieheltä muistutuksen tekemiseen.

Miten varmistetaan asiakkaiden ja potilaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ja mitkä ovat asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevat periaatteet ja rajoitusten konkreettiset menettelytavat:

Lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä voidaan kohdistaa kiireellisesti sijoitettuun, huostaan otettuun tai hallinto-oikeuden väliaikais määräyksellä sijoitettuun lapseen. Perhekuntoutukseen tulevista koko perheen sijoituksista pääosa on lastensuojelun avohuollon tukitoimia (LsL 36§/LsL37§). Avohuollon tukitoimena tapahtuvan sijoituksen aikana ei voida käyttää LSL 11§ mukaisia rajoitustoimenpiteitä.

Huostassa pidon lopettamiseen (LsL 47§) liittyvän vanhemmuuden arvion ja perhekuntoutuksen aikana voi olla tarpeen käyttää joitakin rajoitustoimenpiteitä, kuten Yhteydenpidon rajoittamista (LsL 62 ja 63§), Henkilönkatsastusta (LsL 66§) tai kiinnipitämistä (LsL 68§). Nämä em. tilanteet ovat todella harvinaisia laitosperekuntoutuksessa.

Onko palvelupisteen asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadittu suunnitelmat:

Puistolassa tuetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Asiakas on osallinen oman tilanteensa selvittämisessä ja kuntoutumisessa alusta alkaen ja osallistuu kaikkiin häntä itseään koskeviin suunnitelmiin ja päätöksiin. Kunnioitamme vanhempien ja lasten mielipiteitä, ajatuksia ja yksilöllisiä tarpeita. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen kokemusta seurataan säännöllisten vuosittain kerättävien asiakaspalautteiden kautta sekä vuonna 2018 alkanutta ja v. 2024 päivitetyn asiakaskokemusmittarin avulla. 1.10.2024 lähtien asiakaskokemusta kerätään vähintään 3 kuukauden väliajoin.

Asiakasta kohdellaan aina siten, että hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan. Lapsen ja vanhemman toiveet kulttuuriin ja uskontoon liittyvissä asioissa otetaan huomioon arjessa ja perhekuntoutuksen toteutuksessa. Pyrimme mahdollistamaan perheenjäsenten osallistumisen perheen vakaumuksen mukaisiin tilaisuuksiin ja uskonnon harjoittamiseen. Otamme huomioon perheen kulttuurin ja uskonnon tarjoiluissamme. Jokaisella perheellä on perhekuntoutuksen aikana oma kalustettu ja hyvin varusteltu asunto. Asunto sisustetaan huomioiden perheen toiveita sekä lasten iänmukaisia tarpeita. Ennalta sovitun viikko-ohjelman ulkopuolella perhe saa viettää aikaansa yksityisesti omassa asunnossaan, heillä voi käydä vieraita ja perhe voi lähteä itse pois asunnoltaan asiakassuunnitelmassa sovitulla tavalla.

Kuka vastaa em. suunnitelmista: Lähijohtaja

Mitkä ovat asiakkaan lakisääteisten palvelua koskevien suunnitelmien (esimerkiksi asiakas-, palvelu- tai hoitosuunnitelman) laadinnan ja päivittämisen menettelytavat:

Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijä on vastuussa prosessista, omistaa prosessin. Perhekuntoutussuunnitelma päivitetään yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa seurantalaverissa 4-6 viikon

välein. Perhekuntoutussuunnitelma lähetetään viikon kuluessa palaverista sosiaalityöntekijälle, joka liittää sen osaksi asiakassuunnitelmaa.

Miten palvelupisteen lähijohtajana varmistan, että henkilökunta toimii asiakkaalle laadittavien suunnitelmien mukaisesti ja miten suunnitelmien toteutumista ja päivittämistä seurataan:

Perhekuntoutussuunnitelman seuraaminen
Viikkopalaverien -ja suunnitelmien seuraaminen
Kuukausi- ja loppuyhteenvetojen seuraaminen ja valvonta

Palvelupisteen/-yksikön sosiaalivastaavan / sosiaalityöntekijä tehtävät ja yhteystiedot:

Sosiaalityöntekijän tehtävät kuntoutus- ja arviointiyksikössä.
Laura Tulensalo, sosiaalityöntekijä, p. +358 40 19 666 45
Fiskarsinkatu 1, 20750 Turku
laura.tulensalo@lauste.fi

3.4. Muistutusten käsittely

Kuka vastaa muistutusten käsittelystä: Johtaja, laatujohtaja ja palvelujohtaja sekä Puistolan Lähijohtaja vastaavat muistutusten käsittelystä organisaatiossa

Mitkä ovat muistutusten käsittelyä koskevat menettelytavat ja miten varmistetaan, että muistutukset käsitellään asianmukaisesti:

Palveluyksikön asiakkaita ohjeistetaan muistutuksen tekemiseen silloin kun he ovat havainneet epäkohdan palvelussa. Asiakkaille tarjotaan myös mahdollisuutta keskusteluun yksikön lähijohtajan kanssa. Keskustelun aikana lähijohtaja ohjeistaa vielä uudelleen muistutuksen menettelytavat. Asiakas ohjataan tekemään kirjallinen vapaamuotoinen muistutus ja osoittamaan se lähijohtajalle. Lähijohtaja käsittelee muistutuksen palvelujohtajan kanssa ja pyytää asiakkaan keskustelutilaisuuteen. Muistutuksen edellyttämät toimenpiteet kirjataan ja pannaan toimeen ja niiden toteutumista seurataan säännöllisesti.

Kanteluun vastaa johtaja ja yhdistyksen hallitus. Nämä pyytävät tarvittavat selvitykset, käsittelevät kantelun ja antaa vastauksen sitä pyytävälle taholle, kuten aluehallintoviranomaiselle tai eduskunnan oikeusasiamiehelle. Johtoryhmä vastaa kantelun käsittelystä organisaatiossa. Kantelusta, sen käsittelystä ja siitä saadusta ratkaisusta tiedotetaan sijaintikunnan johtavaa viranhaltijaa.

Muut valvontapäätökset käsitellään johtoryhmässä ja yhdistyksen hallituksessa.

Tavoiteaika muistutusten ja kanteluiden käsittelylle on 4 viikkoa.

Puistolan omavalvontasuunnitelmasta löytyy muistutuksen vastaanottajat:

Mari Manninen, lähijohtaja
Fiskarsinkatu 1, 20750 Turku
+358 40 719 5574 / mari.manninen@lauste.fi

Asiakas voi tehdä muistutuksen suoraan hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle tehdyt muistutukset ohjataan lähettämään hyvinvointialueen kirjaamon kautta kirjaamo@varha.fi.

Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuus tehdä kirjallinen kantelu valvovalle viranomaiselle eli Aluehallintoviranomaiselle/Valviraan. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisuudesta käyttää kotikuntansa sosiaalivastaavan palvelua.

b) Sosiaalivastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista
Varsinais-Suomen hyvinvointialue
puh. 02 313 2399
sosiaaliasiavastaava@varha.fi

Sosiaalivastaavan tehtävä on neuvua asiakkaita asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot löytyvät yksikön neuvottelutilan eteisestä ilmoitustaululta sekä perheiden asunnoissa olevista kansioista. Yhteystiedot toimitetaan työntekijän toimesta asiakkaille myös henkilökohtaisesti, mikäli ilmenee tarvetta.

Kuluttajaneuvonta p. 071 8731901

Palvelut: Kuluttajaneuvonta, tietoa ja ohjeita kuluttajansuojasta ja reklamaation tekemisestä

3.5. Henkilöstö

Työryhmän työntekijöillä on henkilöstösuunnitelman mukaan ammattikorkeakoulututkinto, vastaava korkeakoulututkinto tai sosiaali- ja terveystieteiden perustutkinto.

Puistolassa tekee työtä perheiden kanssa: Lähijohtaja (AMK), Sosiaalityöntekijä (0,4), psykoterapeutti (1,6), 10 perhevalmentajaa (AMK), toimintaterapeutti (0,4) ja neljä ohjaajaa (3,8)(Lähihoitaja).

Jokainen perhe saa itselleen nimetyn työryhmän, johon kuuluu kaksi perhevalmentajaa, sosiaalityöntekijän ja perheterapeutin, toimintaterapeutin sekä ohjaajien palvelut. Palvelun tilaajan ja asiakkaan yksilölliset tarpeet otetaan aina huomioon.

Sijaisten käytön periaatteet: Perhekuntoutuskeskus Lausteelle on rekrytoitu kaikkiaan 70-100 työntekijää ns. runkosopimuksella. He muodostavat keikkatyöntekijöiden poolin, joita käytetään äkillisissä sijaistarpeissa. Puistola käyttää tarpeen mukaan noin 10 eri keikkalaista. Organisaation oma henkilöstö voi myös halutessaan tehdä ns. sisäistä keikkatyötä (ylityötä) työaikalainsäädännön puitteissa.

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

Miten varmistetaan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet: Työsopimuksen tekemisen yhteydessä tarkastamme sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammattioikeudet JulkiTerhikki tai Julki Suosikki -järjestelmästä. Rekisteröintinumero

kirjataan henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä Mepcoon kyseisen työntekijän tietoihin. Järjestelmä hälyttää esihenkilölle, mikäli tieto puuttuu järjestelmästä.

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

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

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

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

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

3.6. Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Vuosittain tehtävässä henkilöstö- ja koulutussuunnitelmassa kuvataan henkilöstörakenne palvelukokonaisuuksien sisällä henkilöstöryhmittäin.

Työryhmän rakenteessa on huomioitu valvontanohjelman säännökset siten, että Puistolän henkilöstön ja asiakkaiden suhdeluku on luvan ja kilpailutusten mukainen. Jokaisessa työryhmässä on myös huomioitu henkilöstön koulutusvaatimukset ammatillisen peruskoulutuksen osalta.

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

Puistolan yksikön käytössä on myös lyhytaikaisia sijaista, jotka tavoitetaan työvuoroon puhelinoiton kautta. Kaikki lyhytaikaiset sijaisten on haastateltu ja heidät on todettu soveltuviksi tehtävään. Pääsääntöisistä he ovat alalle opiskelevia tai koulutettuja oman työnsä ohella lisätöitä tekeviä.

3.7. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kirjataan asiakassuunnitelmaan aloitusneuvottelussa ja perhekuntoutussuunnitelmaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa.

3.8. Toimitilat ja välineet

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

Puistola sijaitsee Turun keskustan läheisyydessä (4km) hyvien kulkuyhteyksien päässä. Tilat ovat uudet ja valmistuvat syksyllä 2020. Asunnot ja toimintatilat ovat suunniteltu perheiden tarpeisiin. Yksikön läheisyydessä sijaitsee mm. Lausteen ja Satulavuoren koulut, terveyskeskuspalvelut, lasten ja nuorten psykiatriset palvelut.

Yksiköllä on käytössä 10 perheasuntoa 48m² (1h+kk) – 76m² (4h+kk) kahdessa vierekkäin olevassa rivitalossa. Jokaisella kymmenellä perheellä on oma asunto. Asuntojen koot ovat osaksi muutettavissa kuntoutuksessa olevien perheiden koon perusteella. Rivitalojen välittömässä yhteydessä on yksikö työntekijöiden toimisto ja yhteiset toimintatilat mm. Theraplay- ja taidetila.

Asuntojen ja toimistotilojen kiinteistönhuollosta vastaa organisaation kiinteistöpalvelu. Kiinteistöjen huollon tarpeet ilmoitetaan kiinteistöpalvelulle Hailer-järjestelmän kautta. Kiinteistöjen toimintamallit, resurssit ja suunnitelmat ovat kiinteistöhuollon lähijohtajan hallussa. Toimistotilojen sekä asuntojen muuttosivoukset ostetaan ostopalveluna Eko-solinalla ja N-Cleniltä.

Palveluyksiköllä on käytössään organisaation yhteiskäytössä olevat autot. Autojen huollosta vastaa organisaation kiinteistöpalvelu. Autot huolletaan säännöllisesti. Palveluyksikössä on useita eri kokoisille lapsille tarkoitettuja turvaistuimia. Mikäli autoihin tulee äkillistä huollon tarvetta, tehdään organisaation kiinteistöpalvelulle pyyntö Hailer-järjestelmän kautta. Autojen käytön opastus tapahtuu perehdytyksessä.

Välineiden turvallisuusriskejä arvioidaan säännöllisesti.

Toimitilojen ja välineiden käytönopastus tapahtuu osana perehdytystä.

3.9. Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Miten varmistetaan lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaisten velvoitteiden noudattaminen:

Puistolassa asiakasperheen vanhempi/vanhemmat ovat vastuussa omasta ja lastensa lääkehoidosta. Työntekijät auttavat vanhempia tarvittaessa mm. asianmukaisen tiedon hankkimisessa ja ohjaavat asiakkaitamme terveydenhuollon ammattilaisten avun piiriin.

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

Puistolan palveluyksikössä käytettäviä lääkinllisiä laitteita on vain yksi, alkometri Dräger. Alkometrin käytönopastus tapahtuu osana perehdytystä.

Lääkinnällisten laitteiden ammattimaiset käyttäjät, valmistajat ja valtuutetut edustajat ovat velvollisia ilmoittamaan lääkinllisiin laitteisiin liittyvistä vaaratilanteista Lääkealan turvallisuus- ja kehittämiskeskus Fimeaan niin pian kuin mahdollista. Lääkinllisen 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 lääkähoidosta vastaavalle sairaanhoitajalle. Ilmoittamisen toteutuminen edellyttää sitä, että lääkinllisiä laitteita käyttävät työntekijät ovat tietoisia laitteiden erityisasemasta ja ilmoittavat lääkinllisiin laitteisiin liittyvistä vaara- ja poikkeustapahtumista.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen lääkevastaavana toimii Reino Tamsaari, laillistettu sairaanhoitaja.

Reino Tamsaari, Perhekuntoutuskeskus Lauste, Mustionkatu 23, 20750 Turku, reino.tamsaari@lauste.fi.

Puistolan lääkevastaavana on Tommi Hietikko.

Miten varmistetaan, että palveluyksikössä käytetään olennaiset vaatimukset täyttäviä asiakastietolain mukaisia tietojärjestelmiä, jotka vastaavat käyttötarkoitukseltaan palveluntuottajan toimintaa ja joiden tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä:

Käytössämme on vain yksi järjestelmä, jossa käsitellään asiakastietoja: Myneva Finlandin Nappula. Tiedot löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä.

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

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

Milloin asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja päivitetty sekä kuka palvelupisteessä vastaa sen toteutumisesta: Tietoturvasuunnitelma päivitetty 26.1.2024 Jaana Konsteri (tietosuojavastaava), Juha Oksanen (palvelujohtaja), Jukka Sirtamo (palvelujohtaja), Antti-Pekka Peltonen (järjestelmäasiantuntija), Jussi Ketonen (johtaja) Toteutumisesta vastaa lähijohtaja ja vastuuhenkilö

Suunnitelman toteuttamisessa ja päivittämisessä noudatetaan seuraavia käytäntöjä:

- Suunnitelman ja sen päivittämisen vastuuhenkilö: Tietosuojavastaava
- 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).

Miten huolehditaan rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa, myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa: Perhekuntoutuskeskus Lausteen kaikki ohjeistukset lähtevät siitä, että toimimme henkilötietojen käsittelijöinä. Tällöin myös poikkeustilanteita koskevat ohjeistukset, tietojen käsittely ja poistaminen on ohjeistettu siten, mitä rekisterinpitäjä (hyvinvointialue) on meitä ohjeistanut.

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

Tietoturvaloukkauksesta ilmoitetaan välittömästi:

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

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

Miten käytännössä varmistetaan palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus tarjottaviin palveluihin nähden sekä henkilöstön käyttöpöytä? Kuvauksesta on ilmevä, miten palveluyksikössä on varauduttu teknologian vikatilanteisiin ja pitkiin huoltoviiveisiin:

Kuuluu perehdytysohjelmaan. Teknologian vikatilanteisiin varautuminen on kuvattuna organisaation varautumissuunnitelmassa.

Miten varmistetaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen hyödynnettäessä teknologiaa palvelujen tuottamisessa:

Yksikön piha-alueilla valvontakamerat. Valvontakamerat ovat kohdistettuina pihan tuloreiteille ja yleiselle piha-alueelle. Kameroiden kohdentamisessa on huomioitu, että ne eivät kuvaa perheiden asuntoihin. Mikäli asuntojen ikkunoita osuu kuvattavaan alueeseen, on ikkunoiden kohdat sumennettu.

3.10. Lääkehoitosuunnitelma

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

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

Perheiden asunnoissa on lukolliset lääkekaapit, joihin asiakkaat tuovat omat lääkkeensä ja lääkinnälliset laitteet. Hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän määräyksestä, joka kirjataan asiakassuunnitelmaan, voidaan asiakasta puhalluttaa alkometrillä; Dräger 5820. Laitteen kalibroinnista vastaa yksikön lääkevastaava.

3.11. Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

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

Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Nimi: Jaana Konsteri, henkilöstöasiantuntija

Osoite: Mustionkatu 23, 20750 Turku

Puhelin: 040-940 1588

Sähköpostiosoite: tietosuojavastaava@lauste.fi

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

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

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

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

Uusien tai päivitettyjen tietojärjestelmien osalta järjestetään tarvittaessa perehdytystä tai julkais-taan esimerkiksi opastusvideoita työntekijöiden tueksi. Lähijohtaja vastaa tiimensä työntekijöiden perehdyttämisestä uusiin tai päivitettyihin tietojärjestelmiin.

4. Omavalvonnan riskienhallinta

4.1. Palvelupisteen riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Puistolassa turvallisuusjohtaminen on osa johtamisjärjestelmää, vastuut toimivat johtamisjärjestelmän mukaisesti. Henkilökunta osallistuu toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun ja omavalvonnan suunnitteluun suunnittelu- ja arviointipäivien kautta. Uuden henkilökunnan perehdytyksessä huomioidaan työsuojelun osuudessa riskit. Riskejä tunnistetaan säännöllisesti tehtävillä riskienarvioinnilla ja jatkuvasti arjessa. Niin henkilökunta kuin lähijohtaja ovat velvollisia tuomaan riskejä esiin. Niitä tunnistetaan myös sekä sisäisten että ulkoisen palautteen kautta.

Asiakasturvallisuuden kannalta palveluyksikön keskeisiä riskejä ovat perheasunnoissa ja yksikön piha-alueella lasten putoamisvaara, kemikaalien joutuminen lasten käsiin, ulkopuolisen väkivallan uhka, liukastumisvaara piha-alueella.

Henkilökunnan kannalta keskeisimpiä riskejä ovat psyykinen kuormitus, väkivallan uhka, kotieläimet.

Palvelupisteessä tehdään työpaikkaselvitys 3-4 vuoden välein työterveyden toimesta. Työpaikkaselvityksessä selvitetään työn ja työpaikan olosuhteet sekä arvioidaan niiden terveydelliset merkitykset.

4.2. Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Perehdytyksessä käydään läpi havaittujen epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien kirjaaminen Hailer-järjestelmään. Sinne tehdään myös sisäisen ja ulkoisen palautteen ilmoitukset. Työntekijä tekee kaikista vaara- tai uhkatilanteista vaaratilanneilmoituksen Haileriin. Lähijohtaja vastaa siitä, että työntekijä on tietoinen käytännöstä.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (SHL 48-49 §) epäkohtien poistamiseksi toteutetaan omavalvonnassa. Epäkohta on lainvastaista, epäeettistä tai yksikön toiminnan tavoitteiden vastaista toimintaa. Se voi toteutua yksilötasolla tai toimintayksikön tai organisaation tasolla. Puutteisiin ja epäkohtiin puututaan aina ja tehdään tarvittavat toimenpiteet niiden poistamiseksi, muuttamiseksi tai korjaamiseksi. Työntekijöillä on velvollisuus ilmoittaa, jos hän havaitsee asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan (esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua tai toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia, fyysistä, psyykkistä tai kemiallista kaltoinkohtelua) (Sosiaalihuoltolaki 48§) asiakasturvallisuudesta toiminnasta vastaavalle. Työntekijät ilmoittavat epäkohdasta tai epäkohdan uhasta omalle esimiehelleen tai palvelujohtajalle, sitten mikäli nämä ovat poissa kehitysjohtajalle tai johtajalle. Ilmoitus kirjataan Haileriin. Ilmoituksen saatuaan palvelujohtaja ilmoittaa kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle ja antaa selvityksen tehdyistä toimita. Mikäli näin ei toimita, työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa asiasta aluehallintoviranomaiselle. Jos kyse on epäkohdasta toimintakulttuurissa, joka ei ole suoranaisesti vahingollinen asiakkaalle, asia tuodaan esimiehelle ja palvelupäällikölle tiedoksi. Nämä käsittelevät asian ja vievät sen tarvittaessa johtoryhmälle ja alkavat toimia epäkohdan poistamiseksi. Epäkohtailmoitus tehdään asiakasnäkökulmasta kirjallisesti.

Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin puututaan omavalvonnan kautta. Lähijohtaja aloittaa selvityksen asiassa ja ryhtyy toimenpiteisiin epäkohdan

poistamiseksi. Hän jakaa tietoa ja keskustelee työyhteisön kanssa. Lähijohtaja vastaa ratkaisuehdotuksista ja raportoi vastuuhenkilölle/palvelujohtajalle, joka arvioi toimenpiteiden riittävyyden.

Palvelujohtaja ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle salassapitosäännöksen estämättä:

Varsinaissuomen hyvinvointialue:

Sosiaalityön johtaja Soile Merilä, p. 044 2017532, soile.merila@varha.fi

Lastensuojeluilmoitus (lastensuojelulaki §25): Tee lastensuojeluilmoitus, kun epäilet, että lapsen lastensuojelun tarve pitäisi selvittää.

Ilmoituksen taustalla voi olla hyvin erilaisia seikkoja. Niitä voivat olla **esimerkiksi**

- lapsen tarpeiden laiminlyönti
- lapsen heitteillejätö
- pahoinpitely tai seksuaalinen hyväksikäyttö, tai niiden uhka ([Ilmoitusvelvollisuus lapseen kohdistuvasta väkivallasta](#))
- puutteet hoidossa tai huolenpidossa
- lapsen huoltajan päihde- tai mielenterveysongelmat, jaksamattomuus, oman hoidon laiminlyöminen
- arjen tukiverkon puute, jos se vaarantaa lapsen hyvinvoinnin
- lapsen oma päihteidenkäyttö, mielenterveysongelmat, rikoksilla oireilu tai itsetuhoisuus
- vanhemman ja lapsen väliset vakavat vuorovaikutusongelmat
- jatkuva koulunkäynnin laiminlyönti
 - jos yksilöllisen oppilashuollon tarve johtuu vain oppimisvaikeuksista tai esimerkiksi terveydentilaa heikentävistä tekijöistä kouluympäristössä, ei asioita ole yleensä perusteltua "delegoida" lastensuojelulle ([Eduskunnan apulaisoikeusasiamies EOAK/6885/2019, oikeusasiamies.fi Linkki toiselle sivustolle Avautuu uudessa välilehdessä](#))
 - perusteet lastensuojeluilmoituksen tekemiselle täyttyvät, jos koulu ei pysty omalla tuellaan ja oppilashuollon palveluiden avulla turvaamaan lapsen koulunkäyntiä ja vanhemmat suhtautuvat asiaan välinpitämättömästi (Räty 2023, s. 254)
- lapsen suhteeton vastuu perheen arjesta esimerkiksi vanhemman sairauden vuoksi
- heikko taloudellinen tilanne, joka vaarantaa lapsen huolenpidon tai kehityksen

Voit tehdä ilmoituksen hyvinvointialueelle

- puhelimitse
- kirjallisesti lomakkeella ([THL:n pdf-muodossa oleva lomake Tiedosto avautuu uudessa välilehdessä pdf 139kB](#) on vain tulostettava tai tallennettava lomake. Joidenkin hyvinvointialueiden verkkosivuilta löydät sähköisen lomakkeen, jolla voit tehdä lastensuojeluilmoituksen.)

Ilmoitus poliisille: Ilmoitusvelvollisuus on **sillä henkilöllä, jonka tietoon väkivalta- tai seksuaalirikosepäily on tullut**. Ilmoituksen tekemistä ei saa delegoida toiselle henkilölle. Velvollisuus on voimassa salassapitosäännösten estämättä ja riippumatta siitä, onko joku toinen jo mahdollisesti tehnyt ilmoituksen. Ammattilaisten välisessä yhteistyössä voi käydä ilmi, että toinen taho on jo tehnyt ilmoituksen poliisille. Siinä tapauksessa uutta ilmoitusta ei ole välttämätöntä tehdä. On tärkeää, että poliisi saa väkivaltaepäilyyn liittyvät tiedot suoraan siltä henkilöltä, jolla on eniten ensi käden tietoa tapahtumista. Jos epäilyä koskevia tietoja joudutaan siirtämään tai

käsittelmään ennen ilmoituksen tekemistä, ilmoituksen teko voi viivästyä sekä tiedot vääristyä tai kadota.

Epävarmoissa tilanteissa konsultoi poliisia.

Ilmoitusvelvollisuus koskee tilanteita, joissa väkivallan uhri on alaikäinen. Ilmoitusvelvollisuus ei siis koske tilannetta, jossa uhri on jo täyttänyt 18 vuotta, vaikka teko olisi tapahtunut uhrin ollessa alaikäinen.

Ilmoituskynnyksen tulee olla matala. Toisinaan rajanveto on kuitenkin haastavaa, joten kysy epäselvissä tilanteissa neuvoa poliisilta, lasten ja nuorten oikeuspsykiatrian yksiköiltä tai hyvinvointialueen lastensuojelusta.

Väkivaltaepäilyn ilmoitusvelvollisuus koskee

- rikoslain 20 luvussa seksuaalirikoksena rangaistavaksi säädettyjä tekoja ([rikoslain 20 luku, Finlex](#))[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)
- henkeen tai terveyteen kohdistuvia rikoksia, joissa enimmäisrangaistus on vähintään kaksi vuotta vankeutta.

[Lastensuojelulaki 25 § 3 momentti \(Finlex\)](#)[Linkki toiselle sivustolle](#)[Avautuu uudessa välilehdessä](#)

Henkeen ja terveyteen kohdistuvat rikokset, joista on ilmoitusvelvollisuus

- Pahoinpitely (rikoslain 21 luvun 5 §)
- Törkeä pahoinpitely (rikoslain 21 luvun 6 §)
- Naisten sukuelinten silpominen (rikoslain 6 b §)
- Naisten sukuelinten silpomisen valmistelu (rikoslain 6 c §)
- Heitteillepano (rikoslain 21 luvun 14 §)

4.3. Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Kaikki palaute kirjataan Hailer- järjestelmään ja käsitellään palvelu- ja laatujohtajan toimesta. Vaaratilanneilmoitukset käsitellään työsuojelu työryhmässä, yksiköissä, esihenkilöiden kokouksissa sekä johtoryhmässä neljästi vuodessa. Muistutukset, valvonta- ja kantelupäätökset käsitellään säännönmukaisesti johtoryhmässä. Muistutuksiin ja kanteluihin antaa vastauksen yhdistyksen hallitus.

Vaaratilanteiden käsittelyyn on ennalta sovittu prosessi Puistolassa. Tilanteessa läsnä olevat työntekijät arvioivat tilanteen vakavuuden ja sen edellyttämät välittömät toimenpiteet. Arvion perusteella tilanteesta ilmoitetaan välittömästi yksikön lähijohtajalle tai virka-ajan ulkopuolella päivystysvuorossa olevalle lähijohtajalle. Työntekijä tekee aina Hailerin vaaratilanneilmoituksen viimeistään seuraavana päivänä tapahtumasta. Lomake löytyy kohdasta raportit / raporttipohjat / vaaratilanneilmoitus.

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

Lähijohtaja keskustelee vaara- ja uhkatilanteesta työntekijän kanssa. Lähijohtaja järjestää arvioinnin pohjalta neuvottelun vaara- tai uhkatilanteessa läsnäolleen perheenjäsenen, hänen vanhempiansa ja lapsen asioista vastaavan sosiaalityöntekijän kanssa, kun tapahtumalla on vaikutusta lapsen ja hänen perheensä kuntoutukseen. Vaaratilanteet käsitellään tarvittaessa työterveyshuollossa ja työnohjauksessa sekä järjestetään tarvittava apu asianosaisille. Tavoitteena on

tarjota työntekijälle työolosuhteet, jossa riskit on ennakolta ehkäisty ja taata asiakkaille laadusta palvelua turvallisessa ympäristössä. Väkivaltatilanteiden läpikäynnin jälkeen arvioidaan voimmeko jatkaa perheen laitospuolesta perhekuntoutusta. Teemme rikosilmoituksen tarvittaessa.

Tilanteessa pidetään tarvittaessa noin kahden kuukauden kuluttua käsittelyprosessin jälkeen seurantapalaveri. Johtaja arvioi, tehdäänkö tapahtumasta rikosilmoitus organisaation toimesta. Tällöin rikosilmoituksen tekee johtaja. Työsuojelupäällikkö raportoi johtoryhmälle vaaratilanteisiin johtavia syitä sekä niiden määriä säännöllisesti kolmannesvuosittain. Havaitessaan palvelun laadussa epäkohdan tai riskin työntekijä saattaa salassapitosäännösten estämättä asian yksikön lähijohtajan tai palvelujohtajan tietoon (Sosiaalihuoltolaki 48, 49 §). Tiedon saanut lähijohtaja vastaa toimien käynnistämisestä epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi ja raportoi palvelujohtajalle. Työntekijä tekee ilmoituksen salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohta ei saada korjattua, palvelujohtaja ilmoittaa asiasta aluehallintovirastolle (Sosiaalihuoltolaki 49§). Aluehallintovirasto tai Valvira voivat antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi ja päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä.

Organisaatiossa on määritelty toimintamalli traumaattisten työtilanteiden purkuun. Malli löytyy yksikön turvallisuussuunnitelmasta.

Organisaatiossa riskejä kartoitetaan kaksi kertaa vuodessa tapahtuvilla turvakävelyillä sekä riskiarvit menetelmän avulla.

4.4. [Ostopalvelut ja alihankinta](#)

Ei

4.5. [Valmius- ja jatkuvuudenhallinta](#)

Varautumissuunnitelma mm. toimintaamme uhkaavia riskejä kohtaan on parhaillaan käsitellyssä ja päivityksessä. Ohjeet ja varautuminen tarkentuu mm. sähkökatkoksiin. Sähkökatkoksia voi syntyä suunnitellusti, sähkön säästämiseksi, jolloin katkoksista ilmoitetaan sähköyhtiön toimesta etukäteen. Varaudumme myös pitempiaikaisiin katkoksiiin esim. sabotaaasin seurauksena. Tällöin katkoksista ei saada tietoa etukäteen ja ne voivat olla kestoaltaan useista tunneista jopa päiviin.

Organisaatioon on hankittu kaikkien palvelupisteiden käyttöön selviytymispakkaukset, jotka jaetaan etukäteen, kun tiedetään tulevasta sähkökatkoksesta: taskulamput, patteriradiot, varavesikanisterit ja lämmittimet.

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta ja valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa organisaatiossa: sähkökatkokset, lämmitys, käyttövesi sekä sähkölukot kiinteistöpalvelun lähijohtaja Toni Säteri. IT järjestelmät: järjestelmäasiantuntija Antti-Pekka Peltonen. Asiakkaiden tietosuoja ja asiakastiedot: tietosuojavastaava Jaana Konsteri. Maksupalvelut: hallintojohtaja Sanna Nyman.

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1. Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelmia päivitetään tarvittaessa ja vähintään vuosittain. Omavalvontasuunnitelmia käydään läpi yksikön lähijohtajan kanssa ja hän käy läpi suunnitelman alaistensa kanssa työryhmässä kerran vuodessa sekä uusia työntekijöitä perehdyttäessä. Työryhmä esittää päivitys- ja tarkennustarpeet omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelma on osa Puistolän perehdytysohjelmaa, joka koskee kaikkia työntekijöitä.

5.2. Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvontasuunnitelma on kenen tahansa saatavilla Puistolassa. Henkilökunta vahvistaa allekirjoituksellaan lukeneensa omavalvontasuunnitelman.

Puistolassa omavalvontasuunnitelma on paperitulosteena toimisto- ja toimintarakennuksen aulaassa, Lausteen intrassa sekä lähijohtajalla.

