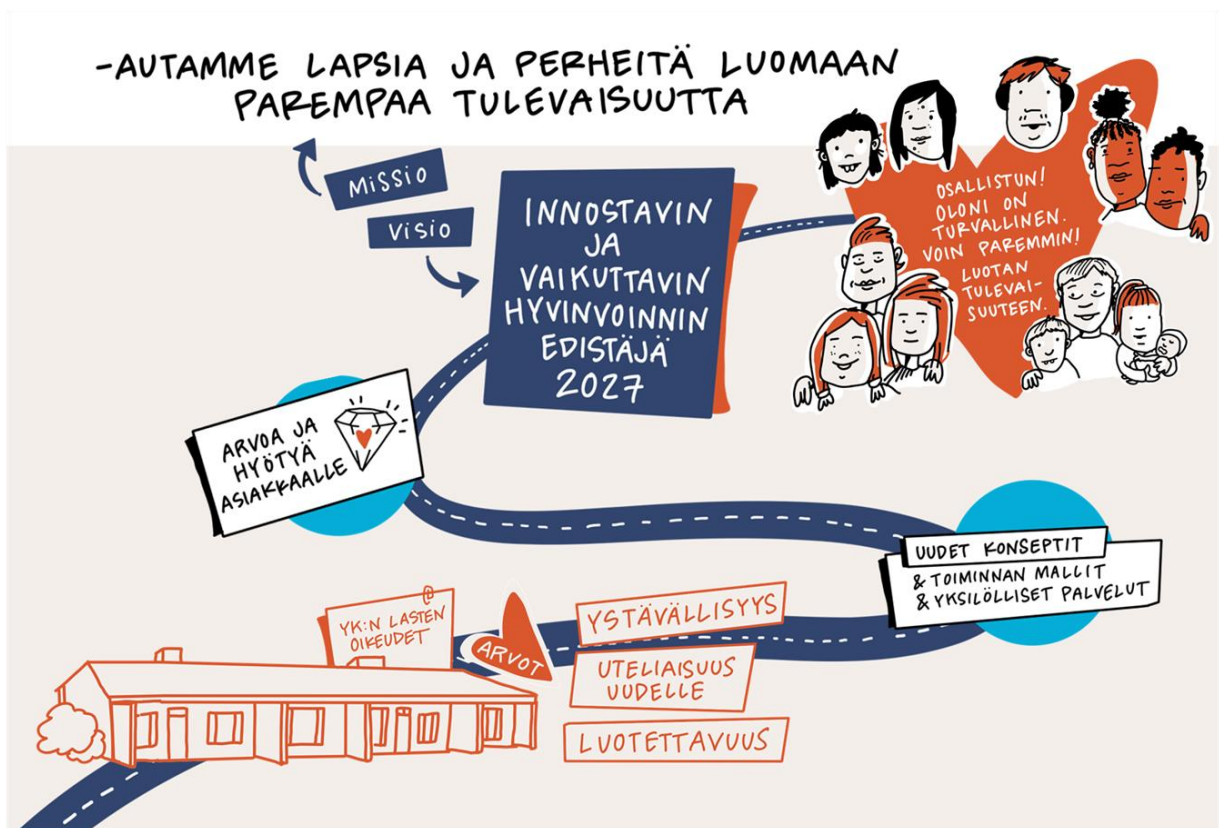


Omavalvontaohjelma

Perhekuntoutuskeskus Lauste



Hyväksytty johtoryhmän kokouksessa 18.12.2023

Sisällysluettelo

1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen.....	3
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	4
3. Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus.....	5
3.1 Palvelujen saatavuus	5
3.2 Palvelujen jatkuvuus	5
3.3 Palvelujen turvallisuus	5
3.4 Palvelujen laatu.....	8
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 toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Ne on edelleen laadittava Valviran vuoden 2015 alusta voimaan tulleen määräyksen mukaisesti. Toimintayksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja sen toteutumisen seurantaan osallistuvat toimintayksikön esihenkilö, henkilökunta ja asiakkaat. Toimintayksikön tulee tarkistaa omavalvontasuunnitelma vuosittain ja päivittää se aina tilanteen ja säädösten muuttuessa.

Toimiva omavalvonta on palvelujen laadun ja palvelutoiminnan kehittämisen tärkein väline. Omavalvonta pohjautuu tietoon, on osa tiedolla johtamista, organisaation päivittäistä toimintaa ja jokaisen työntekijän työtä.

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 sähköisestä käsittelystä (784/2021)
- Laki yksityisistä palveluntuottajista (922/2011)
- 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
- 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. Toimintayksiköiden esihenkilöt 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 perehdyttämällä 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. Osallistumme aktiivisesti hyvinvointialueiden 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

Pyrimme siihen, että palvelumme on sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaista kuin asiakkaiden tarve edellyttää. Palvelujen jatkuvuutta arvioidaan koko palvelutapahtuman läpi. Palvelujen suunnittelu ja toteutus varmistavat sen, että palveluketjut ovat sujuvia. Tämä sisältää hoito- ja palvelusuhteen sekä siihen liittyvän vuorovaikutuksen jatkuvuuden.

Valmiussuunnitelmilla sekä muilla ennakoivilla toimenpiteillä yhteistyössä alueen kuntien ja hyvinvointialueiden kanssa varaudutaan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin. Varautumisessa varmistetaan palvelujen jatkuvuuden turvaaminen myös yksityisiltä palveluntuottajilta hankittujen palvelujen osalta.

3.3 Palvelujen turvallisuus

Asiakasturvallisuuden perustana on kaikissa palveluissamme osaava ja hyvin perehdytetty henkilökunta. Henkilökunta on koulutettu ja sitoutettu asiakaslähtöisiin ja osallisuutta vahvistaviin menetelmiin sekä kuntouttavaan terapeuttiseen orientaatioon. Jokainen organisaation työntekijä on mukana oman yksikkönsä tai toimipisteensä koulutussuunnitelmassa. Henkilöstöressurin 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. Työ voi tapahtua ympärivuorokautisessa laitoshoidon yksikössä, asiakkaan kotona tai asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Asiakas- ja työturvallisuuden ohjeita päivitetään säännöllisesti.

Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä, palvelun tilaaja, valvoo osaltaan palvelun toteutumista. 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. 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
- Toimintayksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat
- Asiakasturvallisuussuunnitelma
- Organisaatiotasoinen lääkehoitosuunnitelma
- Toimintayksikkökohtaiset lääkehoitosuunnitelmat
- Tietoturvasuunnitelma
- Riskienhallintasuunnitelma
- Asiakaskohtainen turvallisuussuunnitelma uuden asiakkaan kohdalla
- Hyvän kohtelun suunnitelma
- sijaishuollon toimintayksiköissä on käytössä Safewards-malli

Osa palvelun turvallisuuden seuranta on lääkehoidon, vaara- ja uhkatilanteiden sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien ilmoittaminen. Poikkeamat ilmoitetaan Hailer-järjestelmän kautta ja niiden käsittelyyn osallistuvat asianosaiset työntekijät ja yksikön lähijohtaja. Tarvittaessa ja tilanteen mukaan käsittelyyn osallistuvat asiakas, palvelujohtaja ja työsuojeluorganisaatio. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan omien oikeusturvakeinojen käyttämiseen tilanteissa, joissa asiakas kokee palvelun aiheuttaneen hänelle haittaa.

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

Asiakasta tiedotetaan omista oikeusturvakeinoistaan aktiivisesti. Asiakkaan oikeusturvakeinot on kerrottu toimintayksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa sekä alaikäisille suunnatussa hyvän kohtelun suunnitelmassa. Nämä suunnitelmat ovat vapaasti saatavilla yksiköiden yleisissä tiloissa. Asiakasta autetaan kantelun ja muistutuksen tekemisessä. Muistutuksesta ja siitä seuraavista toimenpiteistä vastaa palvelujohtaja. Aluehallintovirastoon tehtävään kanteluun annettavasta vastineesta vastaa palvelujohtaja.

Kaikkien hyvinvointialueiden sosiaaliasiavastaavien yhteystiedot löytyvät toimintayksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista. Sosiaaliasiavastaavien kanssa käydään yhteydenoton perusteella yhteistä keskustelua palvelun laadun ja turvallisuuden parantamiseksi.

Huolehdimme tuottamissamme palveluissa asiakkaidemme fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta turvallisuudesta. Lasten ja perheiden turvallisuudesta huolehdimme riittäväällä ja ammattitaitoisella henkilökunnalla. Jatkuvalla koulutuksella varmistamme, että henkilökuntamme ylläpitää korkeatasoista turvallisuusosaamista asiakastyössä. Poikkeuksellisen vakavissa väkivaltatapauksissa käytämme poliisin apua.

Turvallisuusperiaattemme perustuvat ohjeisiin ja yhteisesti sovittuihin käytäntöihin, joilla varmistamme asiakasturvallisuuden. Kehitämme jatkuvasti turvallisia, asiakaslähtöisiä toimintatapoja kaikissa palveluissamme. Toimiva omavalvonta on keskeinen osa asiakasturvallisuuden varmistamista.

Kaikissa yksiköissämme 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 määrittelemiін harjoituksiin ja asiakirjoihin sekä organisaation itsensä määrittelemiін harjoituksiin ja tarkastuksiin.

Viranomaisten määrittelemiä asiakirjoja ovat pelastussuunnitelma, turvallisuussuunnitelma, valmiussuunnitelma ja poistumisturvallisuusselvitys. Laitteita ja kalustoa koskevia tarkastuksia tehdään paloilmoittimille 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 yksiköissä harjoitellaan kaksi kertaa vuodessa. Harjoituksiin osallistuvat työntekijät ja asiakkaat. Työsuojelupäällikkö seuraa harjoitusten toteutumista ja kerää harjoituksista saatuja kokemuksia ja tietoja toiminnan kehittämistä varten. Pidämme huolen, että kaikilla työryhmillämme on ajan tasalla oleva ensiapuvalmius.

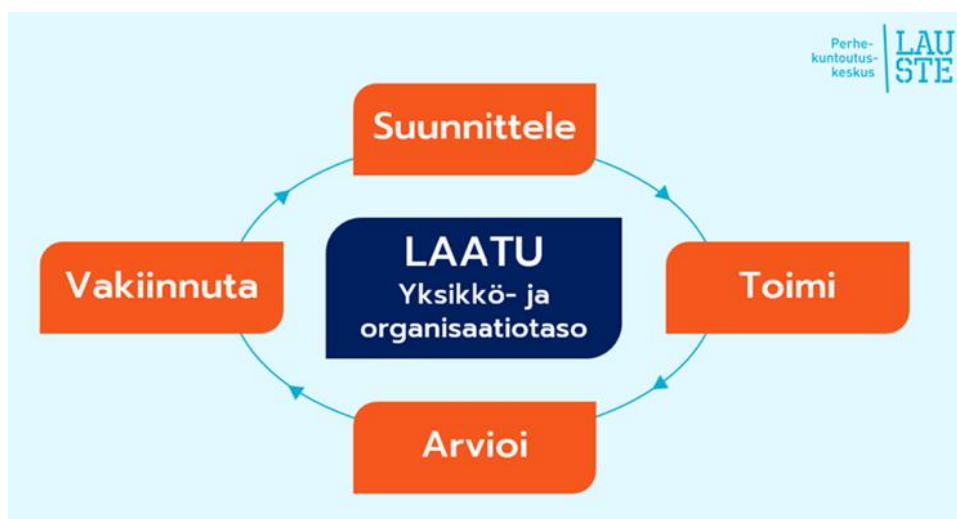
Hankalissa ja vaativissa asiakastilanteissa toimimme HFR-mallin avulla. Mallin avulla havainnoidaan ja ennakoidaan haastavan asiakastilanteen kehittymistä, sekä pyritään vaikuttamaan tilanteen negatiiviseen kehittymiseen etukäteen. HFR toimii yhteistoimintamallina, jonka avulla työntekijä tietää, miten haastavat tilanteen 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 menetelmän hallinta mahdollistaa lastensuojelulain mukaisen kiinnipidon turvallisen suorittamisen sekä lapsen, että työntekijän kannalta.

Perhekuntoutuskeskus Lausteen Turvallisuus- ja varautumissuunnitelma on tehty organisaation riskienarviointien ja valmiussuunnittelun pohjalta. Turvallisuus- ja varautumissuunnitelmassa kerrotaan, miten organisaatiossa on varauduttu toimimaan erilaisissa turvallisuustilanteissa sekä organisaatioon kohdistuvissa uhkatilanteissa. Suunnitelma kertoo varautumisesta ja toiminnasta erityis-, häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Turvallisuus- ja varautumissuunnitelmaan kuuluvat 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

Laadunhallinnan rakenne ja sisällöt suunnitellaan siten, että ne tukevat lastensuojelupalvelujen tavoitteita, asiakaskeskeisyyttä ja laadun jatkuvaa parantamista (kuvio 1). Laadun jatkuvan kehittämisen tueksi on selkeä prosessi laadunvalvonnalle, omavalvonnalle ja asiakaspalautteelle, ja se on linjassa voimassa olevien säädösten ja ohjeiden (lastensuojelun laatusuositus, STM 2019) kanssa. 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.



KUVIO 1. LAADUN PARANTAMINEN YKSIKKÖ- JA ORGANISAATIOTASOLLA.

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. Tehtävänämmä on ensisijaisesti hyvinvoinnin tuottaminen ja lastensuojelupalvelujen jatkuva kehittäminen.

Suunnitelmallinen osaamisen kehittäminen luo edellytyksen laadukkaalle kuntoutustyölle. Osaamisen kehittämistä tukeva koulutusjärjestelmä suunnitellaan yhdessä työntekijöiden ja vastuuhenkilöiden kanssa, ja se perustuu yhteiseen kuntoutuksen terapeuttiseen viitekehykseen ja tutkittuun 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 ja palvelu- ja organisaatiotasoisesti

osaamiseen ja koko toimintaan liittyviä kehittämistavoitteita arvioidaan neljä kertaa vuodessa (kuvio 2).



KUVIO 2. TOIMINNAN KEHITTÄMINEN JA ARVIOINTI YSIKÖITTÄIN JA JOHTAMISTYÖSSÄ.

Perhekuntoutuskeskus Lauste käyttää kaikissa palveluissa asiakaskokemusmittaria palvelun vaikuttavuuden parantamisen ja mittaamisen välineenä. Mittari on kuntoutuksen viitekehukseen sopiva väline, joka toimii samalla menetelmänä asiakaskohtaisen palvelun arvioinnissa. Asiakaskokemusmittari on asiakkaan ja työntekijän yhteinen väline, jonka avulla voidaan tarkastella onnistumisia ja paikannetaan yhteistyön kehittämisen kohtia. Myönteiset asiakaskokemukset ovat suoraan yhteydessä palveluiden pitkän aikavälin vaikuttavuuteen, niiden kautta voimme saada aikaan positiivisia muutoksia toimintakyvyssä ja lisätä hyvinvointia.

Asiakkailta, sekä lapsilta että heidän vanhemmiltaan, kerätään tietoa palvelusta asiakaskokemusmittarin avulla kerran kuukaudessa. Hyvinvointialueiden työntekijöille oma vastaava arvioinnin väline. Kysely voidaan täyttää yhdessä asiakkaan kanssa keskustellen tai asiakas voi kertoa kokemuksestaan digitaalisesti.

Asiakaskokemusmittari perustuu luottamuksen rakentumiseen, avoimeen dialogiin ja asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen. Kyselyn yhteydessä käydään avointa keskustelua siitä, mitä kokemukseen liittyvät teemat tarkoittavat yleensä palvelussa ja juuri kyseisen asiakkaan elämässä. Asiakkaille korostetaan, ettei kriittinen palaute yhteistyöstämme aiheuta minkäänlaisia negatiivisia seurauksia, vaan haluamme kuulla miten asiakas on yhteistyömme kokenut ja miten voisimme tarjota parempaa palvelua.

Laatupoikkeamista (laatu-, turvallisuus- tai lääkityspoikkeamista) tehdään Perhekuntoutuskeskus Lausteen poikkeamien hallintamallin mukaisesti

ilmoitukset sähköisen järjestelmän avulla ja ne ohjautuvat järjestelmässä nopeasti vastuuhenkilöiden tietoon ja toimenpiteitä varten. Poikkeamat ja toiminnan laatuun liittyvät kehittämistarpeet käsitellään aina asianosaisten kanssa, korjaten välittömät tarpeet ja suunnitellen tarvittavat pidemmän aikavälin toimenpiteet. Kehitämme toimintaamme jatkuvasti sekä palveluja käyttävien lasten ja perheiden että hyvinvointialueiden kanssa.

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. Lapsen ja perheen kanssa 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 ja arvioitaessa.

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

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.

Osa palvelun turvallisuuden seuranta on lääkehoidon, vaara- ja uhkatilanteiden sekä asiakasturvallisuuteen liittyvien poikkeamien ilmoittaminen. Poikkeamat ilmoitetaan Hailer-järjestelmän kautta ja niiden käsittelyyn osallistuvat asianosaiset työntekijät ja yksikön lähijohtaja. Tarvittaessa ja tilanteen mukaan käsittelyyn osallistuvat asiakas, palvelujohtaja ja työsuojeluorganisaatio. Asiakasta ohjataan ja neuvotaan omien oikeusturvakeinojen käyttämiseen tilanteissa, joissa asiakas kokee palvelun aiheuttaneen hänelle haittaa. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

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. Nopealla toiminnalla pystytään vaikuttamaan asian etenemiseen ja vahinkojen minimoimiseen.

Yksikön, palvelun tai toimipisteen esihenkilö ilmoittaa tietoturvaloukkauksista sijoittavalle kunnalle (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.

Tietoturva poikkeamista tehdään Hailer-ilmoitus, jotka käsitellään kuukausittain Tietoturva- työryhmässä. Siellä sovitaan mahdollisista korjaavista toimenpiteistä sekä kehitetään toimintaa. Tietosuojatyöryhmässä ovat mukana johtaja, palvelujohtajat, rehtori ja tietosuojavastaava sekä IT- järjestelmäsi-
antuntija.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

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

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 omavalvonnallisoin keinoin. Ilmoittamisesta vastaa palvelujohtaja.

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 koko organisaation yhteisessä arvioinnissa, jonka jälkeen keskeiset havainnot julkaistaan Lausteen verkkosivuilla. Viestintään voidaan käyttää myös muita Lausteen viestintäkanavia, kuten asiakaslehteä ja sosiaalisen median kanavia.