

Omavalvontasuunnitelma

Luona Oy, Turku

Versio 2.0, 5.5.2025

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.4 Päiväys.....	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	6
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	6
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	20
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	21
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	21
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	21
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	22
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	22
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	22

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Palveluntuottaja: Luona Oy
- Y-tunnus: 0907573-8
- OID-tunnus: 1.2.246.10.9075738.10.0
- Katuosoite: Mannerheimintie 113
- Postinumero: 00280 Postitoimipaikka: Helsinki

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Palveluyksikön nimi: Luona Oy, Turku
- OID-tunnus: 1.2.246.10.9075738.10.36
- Yhteystiedot: Puutarhakatu 42, 02100 Turku
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot

Palveluvastaava

Kotiin tuotavat palvelut
 Niklas Ekebom
 Puhelin: 050 336 9321
niklas.ekebom@luona.fi

Palvelupäällikkö

Jaana Wikström
 Puhelin: 050 338 5989
jaana.wikstrom@luona.fi

Johtaja

Essi Virtanen
 Puhelin: 050 478 7810
essi.virtanen@luona.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa Kotiin tuotavat palvelut (tuetun asumisen palvelut, jälkihuollettavat nuoret) ja päihdeavokuntoutuksen palvelun. Tuotamme palveluita Varsinais-Suomen (varhan) hyvinvointialueella. Asiakkaat ovat hyvinvointialueen tai muun toimijan osoittamia aikuisia ja jälkihuoltoikäisiä nuoria.

Sosiaalipalveluissa tuemme asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia ja toimintakykyä. Palveluissa korostuvat asiakaslähtöinen ja yksilöllinen työskentely sekä muutokseen tähtäävä ratkaisu- ja voimavarakeskeinen tuki ja ohjaus. Työskentely on tavoitteellista ja sitä arvioidaan

säännöllisesti yhteistyössä palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa. Työskentely tapahtuu asiakkaan kotona tai muussa arkiympäristössä.

Kotiin tuotavissa palveluissa sosiaalihuoltolain mukaista tuettua asumista järjestetään mielenterveyskuntoutujille, päihdekuntoutujille sekä jälkihuoltoikäisille nuorille.

Tuetun asumisen palvelun tavoitteena on asiakkaan elämänhallinnan kohentuminen niin, että tuen tarve vähenee ja lopulta palvelu voidaan päättää. Tuetun asumisen työskentely on kuntouttavaa, tavoitteellista ja asiakasta osallistavaa. Asiakkaan tuen tarpeen vähentyessä työntekijä tukee asiakasta sopivan vuokra-asunnon etsimisessä, asuntohakemusten voimassapidossa sekä sopivan asunnon valinnassa, varmistaen, että asunto ei ole liian kallis asiakkaan varallisuuteen sekä saamiin etuuksiin nähden.

Tuettu asuminen tapahtuu joko kotiin vietävänä tukena palveluntuottajan järjestämään asuntoon tai asiakkaan omaan asuntoon. Asiakasta ohjataan mahdollisuuksien mukaan opiskelemaan tai työelämään. Tuetun asumisen työskentelyllä pyritään myös ehkäisemään sairaalahoidon tai raskaampien asumispalveluiden tarvetta.

Jälkihuoltonuoret ja itsenäistymisen tuki

Jälkihuoltonuorille suunnattu itsenäistymisen tuen palvelua tarjotaan henkilöille, jotka ovat lastensuojelulain 75§ mukaisesti oikeutettuja jälkihuollon palveluun. Tuettu asuminen tukiasunnossa on lastensuojelulain 76§ ja sosiaalihuoltolain 21§ mukaista asumispalvelua tai palvelua.

Palvelun tavoitteena on auttaa nuoria jälkihuollon asiakkaita toimimaan normaalielämässä mahdollisimman itsenäisesti. Asumispalveluja järjestetään asiakkaille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä.

Tukityön avulla tuetaan nuoren sosiaalista kuntoutumista, jonka avulla nuorelle syntyy edellytykset itsenäiseen asumiseen, ammattiin ja elämänhallintaan. Nuorten asiakkaiden kohdalla työskentely pitää sisällään yksilöllistä tukea, ohjausta ja neuvontaa arjen elämänhallinnassa, asumisessa, itselle mielekkäiden tavoitteiden saavuttamisessa sekä sosiaaliseen ympäristöön kiinnittymisessä ja viranomaisverkostoissa asioimisessa.

Kaiken toiminnan tavoitteena on asiakkaan vahvuuksien löytäminen ja voimavarojen hyödyntäminen sekä itsenäisen toimintakyvyn tukeminen ja vahvistaminen.

Muut työikäisten asumispalvelut

Kyseisessä palvelussa tuetulla asumisella tarkoitetaan itsenäistä asumista, jota tuetaan sosiaalihojauksella. Tuettua asumista järjestetään henkilölle, joka erityisestä syystä tarvitsee hyvinvointialueen apua tai tukea itsenäiseen asumiseen tai itsenäiseen asumiseen siirtymisessä. Tuettu asuminen on suunnattu henkilöille, joilla itsellään on halua, motivaatiota

sekä toimintakykyä itsenäiseen asumiseen. Tuettu asuminen sopii asiakkaille, joiden avuntarve on pääasiallisesti ennakoitavaa ja säännöllistä. Asiakkaan avuntarpeesta, toteuttamisajasta ja määrästä pystytään pääsääntöisesti sopimaan etukäteen.

Palvelua toteutetaan sosiaaliohjauksen keinoin, joka tarkoittaa asiakkaan neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen sovittamisessa. Tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen hänen toimintakykyään ja elämänhallintaansa vahvistaen. Säännölliset ohjausajat voivat perustua asiakkaan viikkosuunnitelmaan tai vastaavanlaiseen asiakaskohtaiseen suunnitelmaan. Asiakkaan käytössä voi olla teknologisia yhteydenpitovälineitä, joiden avulla asiakas on yhteydessä palveluntuottajan työntekijään.

Tuetussa asumisessa korostuu suunnitelmallisuus ja säännöllinen ohjaus ja tuki viikkosuunnitelman ja tai muun sovitun jakson mukaisesti. Työntekijä tukee asiakasta säännöllisin ohjauskäynnein, jotka tapahtuvat joko asiakkaan kotona tai kodin ulkopuolella. Asiakasta voidaan tukea myös teknologisilla apuvälineillä tai puhelimitse asiakkaan asiakassuunnitelmassa sovitun mukaisesti.

Luona Oy käyttää tilapäisen majoituksen ja tuetun asumisen majoituspalvelun tuottamisessa alla olevia alihankkijoita, ja palvelukokonaisuuden vastuullisena osapuolena vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

- Majoituspalvelut Forenom, Y-tunnus: 1633241-3
- Home@work Oy, Y-tunnus: 2932754-1

Alihankkijan kanssa laaditaan palvelusopimus, jossa määritellään tarkemmin asiat, joita palvelulta edellytetään sekä tavat, joilla niiden toteutumista seurataan. Edellytämme alihankkijoiden laadun ja asiakasturvallisuuden sekä tietosuojan vastaavan oman toimintamme vaatimuksia. Järjestämme säännöllisiä yhteistyökokouksia alihankkijoiden kanssa. Palveluntuottajat vastaavat oman toimintansa laadusta ja sen sopimuksenmukaisuudesta suhteessa Luonaan.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelma on laadittu 5.5.2025, versio 2.0.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvonnan suunnittelusta vastaavat sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö Jaana Wikström (@luona.fi) ja johtaja Essi Virtanen (@luona.fi). Omavalvontasuunnitelman seurannasta vastaa palveluvastaavat. Koko henkilöstö vastuuhenkilöiden johdolla osallistuu omavalvontasuunnitelman saattamiseen käytännön toimintaa vastaavaksi. Uuden työntekijän perehdytysohjelmaan kuuluu omavalvontasuunnitelman perehtyminen. Suunnitelmaa

seurataan ja päivitetään säännöllisesti henkilöstön kanssa sekä asiakkailta saadun palautteen mukaisesti. Johtaja Essi Virtanen hyväksyy omavalvontasuunnitelman.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään neljän kuukauden välein vuosikellon mukaisesti sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palauteprosessin mukaisesti toiminnasta saadun asiakas- ja henkilöstöpalautteen pohjalta arvioidaan aina tarvetta toiminnassa tehtäville korjaustoimille ja omavalvonnan sekä omavalvontasuunnitelman päivittämiselle. Palveluvastaava vastaa käytännössä siitä, että päivitys toteutuu. Muutoksista tiedotetaan niitä asiakkaita, henkilökuntaa ja viranomaisia, joita muutokset koskevat.

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti pyytämättä nähtävillä Luonan nettisivuilla sekä palvelupisteissä.

Aiemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta on tallennettu Luonan sosiaalipalveluiden sähköiseen arkistoon.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Henkilöstö mitoitetaan palvelussa olevien asiakkaiden ja heidän tuen palvelutarpeensa mukaisesti sekä huomioiden tilaaja-asiakkaiden palvelusopimusten mukaiset mitoitusvaatimukset. Henkilökunta muodostuu sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisista. Käymme säännöllistä vuoropuhelua palvelukohtaisista resursseista tilaaja-asiakkaiden kanssa. Tieto toteutuneesta mitoituksesta lähetetään tarvittaessa tilaajalle erikseen sovituin määräajoin.

Haittatapahtumat ja Läheltä piti -tilanteet käsitellään turvallinen yritys.fi -ohjaaman toimintatavan mukaisesti. Käsittelyyn kuuluu haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi ja raportointi sekä seuranta. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Palveluiden saatavuus ja kapasiteetti	Asumispalveluissa majoituksen järjestäminen on osittain riippuvainen alihankkijasta.	Käymme aktiivista vuoropuhelua alihankkijoiden kanssa kapasiteetista, ns. asiakasmäärän näkymästä.
Henkilöstön osaaminen ja erikoistuminen	Riittävä erikoisosaamisen tai koulutuksen puute voi rajoittaa palveluiden asianmukaista tarjontaa ja laatua.	Rekrytoinnin yhteydessä varmistetaan henkilöstön koulutus sekä erityisosaaminen. Tilaajan kanssa käydään vuoropuhelua muuttuvista tarpeista, joihin pyrimme vastaamaan koulutuksia järjestämällä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen välillä varmistetaan säännöllisin tapaamisin asiakasohjauksen kanssa. Hyvinvointialueen tiedotteita seurataan aktiivisesti.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaa johtaja Essi Virtanen.

Johtaja, sosiaalipalvelut
Essi Virtanen
Puhelin: 050 478 7810
essi.virtanen@luona.fi

Käytössämme on erillinen valmius- ja varautumissuunnitelma, jossa kuvataan mm keskeiset toimenpiteet palveluiden jatkuvuuden varmistamisen kannalta sekä riskienhallinta.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuus ja vaihtuvuus	Työntekijöiden puute voi johtaa siihen, että palveluissa ei ole riittävästi henkilökuntaa, mikä heikentää palveluiden jatkuvuutta ja asiakkaiden palvelua.	Henkilöstöresurssi suunnitellaan vastaamaan palvelussa olevien asiakkaiden määrää ja heidän tuen palvelutarpeen mukaisesti. Palveluissa on käytössä välittömän asiakastyöajan seuranta ja keskitetty työnjako, joiden tavoitteena on varmistaa, että henkilöstöresurssia on riittävästi ja se kohdistuu tarkoituksenmukaisesti. Henkilökunnan riittävyttä ja saatavuutta turvataan myös kouluttamisen kautta sekä tukemalla hyvää työilmapiiriä ja -hyvinvointia.
Tietojärjestelmien ongelmat	Sähköisten asiakasjärjestelmien häiriöt tai huonosti toimivat järjestelmät voivat estää työntekijöitä saamasta riittäviä tietoja asiakkaista, mikä voi heikentää palvelujen laatua ja jatkuvuutta sekä hidastaa tai estää asiakastyön raportoinnin.	Luotettavien kumppanien käyttäminen järjestelmien tuottajana, yhteistyö sekä seuranta ja raportointi. Käytämme ajanmukaisia ja käyttäjäystävällisiä tietojärjestelmiä ja varmistamme, että työntekijöillä on saatavilla tarvittavat tiedot. Huolehdimme tietojärjestelmien tietoturvasta.
Asiakaskunnan erityistarpeiden huomioimattomuus	Asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita ei huomioida riittävästi. Erityisesti pitkäaikaisissa asiakassuhteissa tuen tarve voi muuttua, ja muutosten tunnistamatta jättäminen voi johtaa siihen, ettei palvelu vastaa asiakkaan tarpeita.	Asiakkaiden hyvinvoinnin ja tarpeiden seuranta ja säännöllinen arviointi varmistaa, että mahdollisiin muutoksiin voidaan reagoida ajoissa ja palvelut voidaan mukauttaa niiden mukaan. Palvelusta riippuen asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma, jota päivitetään säännöllisesti.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluiden laatuvaatimusten pohjalla ovat hankintasopimukset ja niiden palvelukuvaukset. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa sekä jälkikäteen suullisesti tai kirjallisesti palveluvastaavalle ja muulle henkilökunnalle. Palaute käsitellään tapauksen mukaan yksilö- tai työpaikkapalaveritasolla henkilötietosuojaa vaarantamatta. Palautteiden pohjalta ryhdytään mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin sekä raportoidaan tarvittaessa palvelun tilaajalle. Asiakaspalautetta kerätään lisäksi kerran vuodessa tilaaja-asiakkailta ja palvelussa olevilta asiakkailta sähköistä asiakaspalautejärjestelmää apuna käyttäen. Laadun valvontaa tehdään asiakastyön

kirjaamisen osalta sekä toteumien, kuten asiakastapaamisten määriä ja kestoja seuraten ja raportoiden. Henkilöstön osalta seurataan mitoitusten täyttymistä niitä edellyttävissä palveluissa sekä varmistetaan koulutus- ja osaamisvaatimusten täytyminen.

Käytössämme on henkilöstön tietoturva- ja tietosuojaohje sekä turvallisuussuunnitelma, joka sisältää mm. toimintaohjeen turvallisuushavainnoissa sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa. Palveluyksikön toimintojen riskienhallinnasta vastaa palvelupäällikkö. Riskien hallintaa toteutetaan Turvallinen yritys -portaalissa, jossa suoritetaan työn vaarojen selvittäminen ja arviointi sekä käsitellään haittatapahtuma- ja läheltä piti -tilanteet.

Asiakasturvallisuus varmistetaan noudattamalla turvallisuussuunnitelmaa ja varmistamalla henkilökunnan perehdyttäminen siihen sekä ylläpitämällä turvallisuusteemaa arjessa. Digitaalisten ja etänä annettavien palveluiden turvallisuus ja laatu varmistetaan käyttämällä luotettavia ja tietoturvallisia järjestelmiä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Kotiin tuotavissa palveluissa asiakkaat asuvat omissa asunnoissaan tai Luonan osoittamissa erillisasunnoissa.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakkaat asuvat omissa palveluntuottajan järjestämissä vuokra-asunnoissaan Luona-kodin yhteistilojen (ruokailu- ja ruuanvalmistustila, oleskelutila sekä vaatehuoltotila) välittömässä läheisyydessä. Asiakkaan perheen on mahdollista olla mukana tietyin edellytyksin ja tapauskohtaisesti. Tähän vaikuttavat asiakkaan palveluntarve ja perhetilanne sekä tilojen soveltuvuus, turvallisuuskäsitteet ja yksikön resurssit.

Koti- ja asiakaskäynneillä arvioidaan kodin turvallisuutta ja asiakkaan kykyä huolehtia siitä, sekä raportoidaan asiasta tarvittaessa tilaajalle. Luona-kotien yhteistilat ovat avoinna henkilökunnan läsnä ollessa, ei kuitenkaan yöaikaan.

Akuutteihin turvallisuustilanteisiin puututaan välittömästi. Yksiköiden pelastussuunnitelma, paloturvallisuus, palotaulu, poistumistiet, sammutuspeitteet sekä toiminta hätätilanteissa käydään uuden työntekijän kanssa läpi perehdytysohjelman mukaisesti. Palo- ja pelastusasioita käsitellään säännöllisesti palveluyksikön kokouksissa. Asiakkaat saavat turvallisuusohjeen majoituksen/palvelun alkaessa.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön tietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta

Johtaja Essi Virtanen, essi.virtanen@luona.fi, puh. 050 478 7810

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Tietosuojavastaava Lauri Huhtanen, lauri.huhtanen@barona.fi, puh. 050 527 9319

Työntekijät perehdytetään kirjaamiseen työsuhteen alkaessa. Kirjaamisvelvoite alkaa välittömästi asiakkuuden käynnistyttyä. Asiakastyön kirjaaminen kohtuullisessa ajassa, ensisijaisesti saman päivän aikana, on jokaisen työntekijän vastuulla. Asiakastyön kirjaaminen edellyttää työntekijän ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Asiakastietoja kirjataan asumispalveluissa Domacare -asiakastietojärjestelmään ja perhepalveluissa Nappula-asiakastietojärjestelmään. Palveluvastaava luo uudelle työntekijälle henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen, joka poistetaan työsuhteen päättyessä.

Luonan tietosuojaryhmä vastaa tietosuojaan liittyvien asioiden koordinoinnista ja tiedottamisesta henkilöstölle. Näin varmistetaan, että viimeisin tieto on keskitetysti saatavilla ja että henkilöstöllä on selkeä kontaktipiste, josta saa apua tarvittaessa.

Luonan tietoturva- ja tietosuojaohjeistus opiskellaan perehdytyksen aikana. Henkilöstön kanssa kerrataan tietosuojaohjeistuksia säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuosittain. Viikoittaisissa tiimipalavereissa käydään läpi mahdollisia muutoksia tai tapahtumia, joista voidaan ottaa oppia. Osaaminen varmistetaan verkkokokeella, joka täytyy läpäistä. Kokeen hyväksytystä suoritamisesta tallentuu suoritusero. Työsuhteen aikana kokeet uusitaan vähintään kahden vuoden välein ja aina ohjeistuksen päivittyessä.

Luonan intrassa on nähtävillä viimeisin tietosuoja- ja tietoturvaohjeistus samoin kuin toimintaohjeet tietoturvaloukkaustapauksiin. Luonalla on voimassa oleva sosiaalipalveluiden tietosuojaseloste, jossa kerrotaan, kuinka tulee toimia tilanteissa, kun asiakas haluaa tarkastaa ja tarvittaessa korjata omia tietojaan. Tietojenluovutuksesta ulkopuoliselle vastaa palvelupäällikkö Jaana Wikström, ja kirjalliset pyynnöt osoitetaan hänelle. Luonalla on tietosuojaorganisaatio, jolta voi tarvittaessa pyytää neuvoja epäselvissä tilanteissa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Luonan ICT-järjestelmien ylläpidosta ja toimivuudesta vastaa Star IT:lle. Luonan IT-päällikkö ohjaa kumppanin toimintaa ja toimii ydintoimintojen sekä tukitoimintojen yhteyshenkilönä ICT-asioissa.

Luonassa on määritelty ja käytössä useita toimintaperiaatteita, joilla ICT:n toiminnallisuus ja keskeytymätön toiminta sekä tietoturva varmistetaan:

- Emme käytä itse kehitettyjä ja itse ylläpidettyjä järjestelmiä potilas- tai asiakastiedon tallentamiseen.

- Käytämme sosiaali- ja terveydenhuollon tarpeisiin suunniteltuja tietojärjestelmiä, joita ostanne palveluina eri palveluntuottajilta. Järjestelmien tietoturvasta vastaavat niitä tuottavat yritykset.
- Käyttämämme potilas- ja asiakastietojärjestelmät täyttävät Valviran määrittelemät sosiaali- ja terveydenhuollon A-luokan tietojärjestelmän turvallisuusvaatimukset.
- Tallennamme potilas- ja asiakastiedot suoraan meiltä palveluja tilaavien organisaatioiden omiin järjestelmiin, kuten potilastietojärjestelmiin tai asiakastietojärjestelmiin.
- Tunnistautumisessa toimimme kunkin tilaajan meiltä edellyttämällä tavalla.
- Tietojärjestelmiä käytetään salattujen ja suojattujen yhteyksien yli.
- Luonalaiset ovat sitoutuneet tietojen käsittelyä ja salassapitoa koskeviin sopimuksiin sekä asiakasorganisaatioidemme että Luonan omiin käytäntöihin tietosuojan ja tietoturvan varmistamiseksi.
- Olemme ohjeistaneet luonalaisia erikseen etätyöhön liittyvissä tietoturva-asioissa.
- Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu perehdytyksessä ja niitä kerrataan jatkuvasti tarpeen tullen.
- Tietoturvaan ja tietosuojaan liittyvät asiat on huomioitu perehdytyksessä ja niitä kerrataan jatkuvasti.
- Tietojärjestelmiä käytetään valmistajan antaman ohjeistuksen mukaisesti. Tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään valmistajan ohjeistuksen mukaisesti.
- Tietojärjestelmien tietosuojakuvaukset ja rekisteriselosteet liitetään omavalvontasuunnitelmaan.

Verkko- tai tietoliikenneongelmat sekä havaittujen tai toteutuneiden tietoturva- tai tietosuojauhkien virhe- ja poikkeustilanteita hoitavat Luonan IT-ylläpitokumppanit. Lisäksi järjestelmätoimittavat tarjoavat käyttötukea virhe- ja ongelmatilanteissa. Tukien numerot ovat saatavilla ja esillä yksiköissä. Järjestelmien ongelmatilanteissa käännytään ensisijaisesti pääkäyttäjien puoleen. Pääkäyttäjät voivat olla yhteydessä järjestelmän päivittäiseen tukeen, jos eivät saa ratkaistua itsenäisesti ongelmaa. Tietokoneiden käyttäjätunnuspyynnöt ja tietokoneisiin liittyvät tukipyynnöt lähetetään IT-ylläpitokumppanille. Nimetyt pääkäyttäjät vastaavat käytössä olevien tietojärjestelmien käytön koulutuksesta. Pääkäyttäjät auttavat ongelmien ratkaisemisessa ja saavat tarvittaessa tukea järjestelmän toimittajalta. Pääkäyttäjät saavat säännöllisesti koulutusta järjestelmän. Luonan tietoturvasuunnitelmasta vastaa nimetty työryhmä. Palveluyksikössä sen toteutumisesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö.

Luonan tietosuojaorganisaatio huolehtii rekisteripitäjän oikeuksiin ja vastuisiin liittyvien ohjeistusten ylläpitämisestä. Palveluyksikössä palvelupäällikkö huolehtii tietorekistereistä. Työntekijät ilmoittavat tietojärjestelmien häiriöistä, tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvallisuuden häiriöistä omalle esihenkilölleen sekä sähköpostiin tietosuoja@luona.fi. Palveluyksikössä on ohjeistus edellä mainittuja tilanteita varten.

Asiakkaan tarpeen mukaan käytetään etä-tulkkauspalveluita. Uusi työntekijä opastetaan palvelun käyttöön perehdytyksessä. Apuvälineet hankitaan asiakkaan tarpeen mukaan yhteistyössä asiakkaan ja vastuutyöntekijän kanssa sekä varmistetaan, että asiakas saa asianmukaisen ohjauksen apuvälineen käyttöön. Henkilöstö on perehdytetty vaaratilanneilmoituksen käyttöön. Vaaratilanneilmoitukset tehdään välittömästi ja toimitetaan Fimealle sekä asiakkaan vastuutyöntekijälle.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Asiakasohjauksessa ja asiakkaan kanssa työskenneltäessä kiinnitetään huomiota ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin. Henkilöstö pitää huolta henkilökohtaisesta hygieniasta kuten käsien pesusta, käsidesin käytöstä sekä tarvittavista määräystenmukaisista suojaustoimista epidemiatilanteen vaatiessa. Noudatamme viranomaisten antamia ohjeita.

Henkilöstö seuraa asiakkaan hyvinvointia asiakaskäynneillä ja kohtaamisten kautta. Asiakasta ohjataan oman hygieniansa ylläpitämisessä päivittäisessä toiminnassa hänen hyvinvointinsa varmistamiseksi.

Kotiin tuotavissa palveluissa asiakkaat vastaavat omien asuntojensa siivouksesta ja pyykkihuollosta. Henkilöstö ohjaa ja tukee tarvittaessa näiden toteuttamista. Majoitusyksiköissä yleisten tilojen siivouksesta vastaa majoituspalvelut tuottava alihankkija. Asiakkaat vastaavat omasta pyykkihuollostaan. Henkilöstö tukee asiakasta kokonaisvaltaisesti hyvinvoinnin hallinnassa, johon kuuluu myös puhtaanapito. Asiakkaan arjen tukemisessa huomioidaan puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon liittyvä ohjaus ja tuki.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa asiakasta motivoidaan, kannustetaan ja avustetaan arjen askareiden hoitamisessa, joita ovat esimerkiksi siivoaminen, vaatehuolto ja ruuan laitto. Palveluun voi sisältyä palvelusopimuksen ja -suunnitelman mukaisina tukipalveluina vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut.

Luona-kodeissa tarjotaan ravitsemussuositusten mukaiset ateriat (aamiainen, lounas, päiväkahvi, päivällinen, iltapala, sekä asiakkaan halutessa yöpala) asiakkaille, joiden palveluun ateriat sisältyvät. Aterioissa huomioidaan lääkärin määräämät ruokavaliot sekä asiakkaiden vakaumukseen tai etniseen taustaan liittyvät ruokavaliot. Luona-kotien työntekijöillä on hygieniapassi. Luona-kodeista tehdään ennen toiminnan käynnistymistä terveydensuojelulain mukainen ilmoitus.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Kotiin tuotavissa palveluissa ei toteuteta lääkehoitoa, jonka vuoksi lääkehoitosuunnitelmaa ei niiden osalta edellytetä.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Kotiin tuotavissa palveluissa ei käytetä lääkinällisiä laitteita.

Sosiaalipalveluiden toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 3.

*Taulukko 3: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **turvallisuutta ja laatua** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaiden mielenterveys- ja päihdeongelmista tai esim. elämänhallinnan haasteista aiheutuva häiriökäyttäytyminen. Työntekijä on asiakaskäynneillä pääasiassa yksin.	2/5	Parityöskentely tarvittaessa matalalla kynnyksellä. Parityöskentelyn toimintakäytänteiden läpikäynti tiimissä säännöllisesti. Toimintaohje turvallisuus- sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa on osa perehdytystä.
Leikkautumis-, pisto- tai viiltovaara; Asiakkaiden kotona mahdolliset neulat.	1/5	Tunnistetaan riskit käynnin aikana, havainnoidaan. Käytetään tarvittaessa viiltosuojahanskoja.
Yksintyöskentely; Tiedot uudesta asiakkaasta voivat olla puutteellisia ja asiakkaan hyvinvointi saattaa heiketä palvelun aikana.	2/5	Parityöskentely tarvittaessa, asiakasohjaus oikean palvelun piiriin.
Asiakkaat voivat käyttäytyä uhkaavasti/aggressiivisesti.	2/5	Etukäteisvalmistautuminen, palvelusuunnitelman mukainen työskentely, tarvittaessa parityöskentely sekä piirivartioinnin käyttäminen.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Kotiin tuotavien palvelujen palvelupisteessä työskentelee palveluvastaavaa, lähihoitaja ja neljä sosiaaliohjaajaa sekä tilausten vastaanoton asiakaspalvelija.

Yhteisöllisessä asumisessa ja ympärivuorokautisessa palveluasumisessa henkilöstömitoituksissa noudatetaan palvelusopimuksia. Jokaisessa Luona-kodissa on palveluvastaava ja tiimissä työskentelee lähihoitajia, sosiaaliohjaajia ja sairaanhoitajia sekä avustava työntekijä.

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattioikeudet tarkistetaan jo uuden työntekijän haastatteluvaiheessa todistuksista ja ammattihenkilörekisteristä. Opiskelijoilla tulee olla suoritettuna vähintään 80 % opinnoistaan voidakseen toimia tehtävässä tilapäisesti. Palveluvastaava vastaa opiskelijan ohjauksesta, johdosta ja valvonnasta.

Käytämme koulutettuja sijaisia, jotka ovat läpikäyneet perehdytysohjelmamme. Lisäksi pyrimme mahdollisuuksien mukaan käyttämään samaa sijaista asiakkaalla. Tiedossa olevat sijaisuudet pyrimme hoitamaan oman tiimin sisällä, jolloin asiakkaan tilanne on sijaisella parhaiten tiedossa, ja asiakas voi kokea palvelumme turvalliseksi ja jatkuvaksi.

Palveluvastaava arvioi henkilöstötarpeen yhteistyössä työntekijöiden ja palvelupäällikön kanssa. Henkilöstön riittävyys arvioidaan aktiivisella keskustelulla työntekijöiden kanssa, työvuorosuunnittelun avulla sekä seuraamalla asiakkaiden palvelujen toteutumista ja mahdollista asiakaspalautetta. Mikäli palvelutarve edellyttää, käytämme palveluyksikön työhön koulutettuja sijaisia täydentämään vakituista henkilökuntaa.

Lasten kanssa työskentelevältä henkilöstöltä edellytetään rikosrekisteriotetta lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisesti. Palveluvastaava tarkistaa työntekijän rikosrekisteriotteen työsuhteen alkaessa tai työsuhteen muuttuessa.

Työntekijän pätevyys ja suomen tai muun tehtävässä tarvittavan kielen riittävä osaaminen tarkistetaan rekrytoinnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeen mukaan käytetään etä-tulkkauspalveluita. Rekrytoinnin edetessä tarkistamme myös suosittelijat (2). Palveluvastaava seuraa, että henkilöstöllä on riittävä osaamistaso ja tarvittaessa ohjaa työntekijän täydentävään koulutukseen. Esihenkilöiden keskinäisessä tehtävien organisoinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että jokaisella on aikaa oman tiimensä lähiesimiestyöhön. Palveluvastaava ja palvelupäällikkö tapaavat säännöllisesti ja sosiaalipalveluiden ohjausryhmä kokoontuu kuukausittain.

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, palvelukonseptiin, palvelukuvauksiin ja toimintasuunnitelmiin, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosujoaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnan suunnittelussa ja toimeenpanossa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Työntekijöille perehdytetään ratkaisukeskeinen toimintapa ja Luonan arvot sekä toimintaa ohjaavat suunnitelmat, ohjeistukset ja lait. Perehdytyksessä käydään läpi asiakkaan

kohtaamisen periaatteet sekä tekniset apuvälineet palvelussa. Esihenkilö vastaa henkilökohtaisen perehdytys suunnitelman laatimisesta. Uuden työntekijän perehdytykseen vastuutetaan koko tiimi jakaen perehdytys vastuuta. Perehtymisen onnistumista arvioidaan työntekijäkyselyllä perehtymisjakson jälkeen.

Yksikköön tehdään vuosittainen koulutus suunnitelma, jossa määritellään tulevan vuoden kehittymisen pääpainotus yritystasoisesti sekä yksikön henkilöstön tarpeista noussen. Työntekijöillä on keskimäärin 4 kehittämispäivää vuodessa sekä kaksi kertaa vuodessa toteutettava tavoite- ja kehityskeskustelu, jossa tavoitteiden lisäksi keskustellaan oppimisesta ja suunnitelmista liittyen oman osaamisen kehittämiseen.

Palveluvastaava seuraa työntekijän työskentelyä asiakaspalautteiden avulla. Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda havaitsemansa epäkohdat esille suoraan työntekijälle, esihenkilölle tai asiakaspalvelu@luona.fi-sähköpostiin. Esille tulleet asiat käsitellään asian vakavuuden vaatimalla tavalla tarvittaessa heti asianosaisten kesken. Työntekijälle annetaan tarvittaessa ohjausta työn oikeaan suorittamiseen ja mikäli aiheellista, työnantaja voi ryhtyä myös muihin tarvittaviin toimiin.

Työntekijä voi antaa palautetta suoraan palveluvastaavalle tai palvelupäällikölle. Kahdesti vuodessa toteutettavat tavoite- ja kehityskeskustelut mahdollistava myös palautteenannon. Lisäksi palautetta voi antaa säännöllisesti toteutettaviin henkilöstökyselyihin vastaamalla. Luonalla toteutetaan kahdesti vuodessa laaja henkilöstökysely sekä kaksi suppeampaa kyselyä. Näiden kyselyiden tulokset käydään läpi sekä koko henkilöstöä koskevana että jokaisen esihenkilön oman tiimin tasolla. Tulosten perusteella tehdään kehityssuunnitelma, jonka toteutumisesta palveluvastaava, palvelupäällikkö ja johtaja seuraavat.

Luonassa on käytössä riskienhallintaan Turvallinenyritys.fi -ilmoitus ja seurantamenettely. Tämä ohjeistetaan työntekijöille perehdytyksen aikana ja siihen löytyy linkki Luonan intrasta. Esihenkilöille tulee ilmoitus turvallinenyritys.fi-portaalista, kun sinne on raportoitu havainnoista. Havaintoja ja ratkaisuja käsitellään viikkopalavereissa. Viikkopalavereista kirjataan muistio, joka velvoitetaan luettavan, jos työntekijä ei ole ollut paikalla.

Tietoturva- ja tietosuojaohjeistus opiskellaan perehdytyksen aikana. Osaaminen varmistetaan verkkokokeella, joka täytyy läpäistä. Kokeen hyväksytystä suorittamisesta tallentuu suoritusmerkintä. Työsuhteen aikana kokeet uusitaan kahden vuoden välein.

Turvallinen työympäristö on perusta turvallisen työn tekemiselle. Työtä ja työskentelyolosuhteita kartoitetaan työpaikkaselvityksessä yhteistyössä työsuojelun, työterveyshuollon ja työnantajien edustajien toimesta. Työskentelyolosuhteiden lisäksi työterveyshuolto arvioi työn fyysistä ja psykososiaalista kuormitusta sekä tapaturma- ja väkivaltavaaroja. Työpaikkaselvityksen pohjana käytetään riskiarviota, jonka avulla pyritään tunnistamaan työssä esiintyvät vaarat, niiden aiheuttamien riskien suuruutta ja merkitystä.

Henkilöstölle järjestetään koulutusta uhka- ja väkivaltatilanteiden ehkäisyyn yhdessä muiden liiketoimintojen kanssa. Luonassa toimii työsuojeluorganisaatio ja työsuojelupäällikkönä toimii Anne Pakkanen, puhelin: 050 465 7510.

Työntekijöiden työkyvyn turvaamiseksi ja ylläpitämiseksi Luona hankkii henkilöstölleen kokonaisvaltaisen työterveyshuollon Mehiläisen Työelämäpalveluilta. Mehiläinen työterveyshuoltoon ohjataan tarvittaessa matalalla kynnyksellä mahdollisten uhkatilanteiden läpikäynnin onnistumiseksi työkykyä parhaiten tukevalla tavalla. Työntekijöille on järjestetty laaja työterveyshuolto ulkoistetun kumppanin toimesta. Ensiapukoulutusta järjestetään henkilöstölle yhdessä Luonan muiden liiketoimintojen kanssa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön saatavuus ja vaihtuvuus	Palveluiden laatu heikkenee. Työvoiman riittämättömyys voi vaarantaa palvelun jatkuvuuden ja asiakkaiden turvallisuuden.	Riittävän ja osaavan sijaispoolin ylläpitäminen. Työhyvinvoinnin tukeminen.
Henkilöstön osaaminen ja pätevyys	Jos henkilöstön osaaminen ei vastaa asiakkaiden tarpeita tai lainsäädännön / tilaajan vaatimuksia, se voi heikentää palveluiden laatua ja johtaa palvelun epäonnistumiseen.	Henkilöstön osaamisen varmistaminen rekrytointivaiheessa. Osaamisen vahvistaminen jatkuvien sisäisin ja ulkoisin koulutuksin.
Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen	Uupuneen henkilöstön kyky suoriutua tehtävistään heikkenee, mikä voi johtaa poissaoloihin ja lisääntyneeseen vaihtuvuuteen.	Työhyvinvoinnin tukeminen. Selkeät toimintaohjeet. Työnohjaus, tiimin ja esihenkilön tuki.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot

Palveluvastaava Niklas Ekebom, p. 050 336 9321, niklas.ekebom@luona.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Varsinais-Suomen hyvinvointialue: Yhteydenottopyynnön voi lähettää sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi, Sosiaaliasiavastaavien puh. 02 313 2399
Sosiaaliasiavastaavien puhelinaika ma-pe klo 10-12 ja 13-15

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. p. 029 505 3050

Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto (kkv.fi)

Muistutuksen vastaanottaja:

Jaana Wikström, palvelupäällikkö, jaana.wikstrom@luona.fi, puhelin: 050 338 5989.

Saapuneet kantelut, muistutukset sekä valvontapäätökset käsitellään asianmukaisella vakavuudella ja käsitellään välittömästi sisäisesti ilman aiheetonta viivytystä sekä ryhdytään niiden vaatimiin korjaaviin toimenpiteisiin. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kolme viikkoa. Muistutukseen ja kanteluihin annetaan aina perusteltu vastaus, josta selviää, miten muistutusiasiaa on selvitetty ja millaisiin jatkotoimiin muistutus on johtanut. Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset huomioidaan toimintaa suunniteltaessa ja kehitettäessä. Tarvittaessa pyydetään ohjausta Tilaaajalta.

Asiakkaat ohjautuvat palveluun hyvinvointialueen sosiaalitoimen tai muun toimijan kautta. Palvelutilauksen yhteydessä saamme tiedoksi asiakkaan mahdolliset erityistarpeet, kuten sairaudet, majoituksen sijainti ja esteettömyys, jolloin voimme huomioida ne asiakkuuden alkaessa. Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä ja heidän palvelutarpeensa arvioidaan objektiivisesti ilman ennakkoluuloja tai stereotyyppisiä oletuksia. Asiakkaita kohdellaan kunnioittaen heidän ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Sosiaalihuoltolain (48§, 49§) mukaan jokainen henkilöstön jäsen on velvollinen puuttumaan tilanteeseen havaitessaan epäasiallista kohtelua tai työtehtävien laiminlyöntiä. Havainto epäasiallisesta kohtelusta tai työtehtävien laiminlyönnistä tulee viivytyksettä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle. Toiminnan esihenkilö käy henkilökohtaisen keskustelun kyseisen työntekijän kanssa. Toiminnasta vastaava vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoituksen vastaanottanut henkilö ilmoittaa asiasta tarvittaessa kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle viranhaltijalle. Toiminnasta vastaava arvioi ilmoituksen sisällön ja pyytää tarvittavat selvitykset sekä ilmoittaa ilmoituksen tehneelle asian käsittelystä. Jokainen tapaus tutkitaan. Ilmoitus tehdään salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle (sosiaalihuoltolaki 49 §).

Mikäli epäasiallinen kohtelu kohdistuu asiakkaaseen, tiedotetaan asiasta asiakasta ja hänen omaistaan/läheistään/laillista edustajaansa sekä kerrotaan mahdollisuudesta valitusmenettelyyn. Asiasta voidaan ilmoittaa myös asiakkaiden omaisille, mikäli salassapitosäännökset tai tietosuojalaki eivät sitä estä, ja kyseessä on asiakkaan henkilökohtainen intressi. Asiakkaalla on oikeus olla yhteydessä sosiaaliasiavastaavaan. Jokainen tapaus tutkitaan ja tarvittaessa ilmoitetaan asiasta viranomaiselle.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen palveluyksikössä varmistetaan ratkaisukeskeisellä, asiakaslähtöisellä toimintamallilla. Työntekijät perehdytetään toimintatapaan koulutuksin ja keskusteluin. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää voimavaroja tunnistamalla ja vahvistamalla. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty työntekijä, jonka tehtävänä on tunnistaa yllä olevia asioita.

Palveluissa korostetaan asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä niin, että asiakasta kuullaan häntä koskevista asioista ja päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa. Asiakkaan osallisuutta ja toimijuutta tuetaan kaikissa palveluiden vaiheissa. Luonan asumis-, perhe ja päihdepalvelut ovat kuntouttavaa ja muutokseen pyrkivää, asiakkaan omia voimavaroja vahvistavaa työskentelyä. Tämän palveluyksikön palveluissa ei käytetä itsemääräämisoikeuden rajoittamistoimenpiteitä.

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan palvelun käynnistyessä. Palvelu- tai asiakassuunnitelma sekä sen tavoitteet laaditaan yhdessä asiakkaan ja tilaaja-asiakkaan kanssa. Palvelusuunnitelman tavoitteena on tukea konkreettisesti ja ratkaisukeskeisesti asiakkaan arkea ja toimintakykyä sekä vahvistaa voimavaroja, osallisuutta ja arjessa selviämisen taitoja. Asiakkaan hyvinvointia ja toimintakykyä seurataan mm. hyvinvointimittarilla tai kykyviisarimittarilla. Tarvittaessa hyödynnämme myös muita mittaristoja, mikäli se katsotaan tarkoituksenmukaiseksi tilannetta arvioitaessa.

Palvelun alkaessa asiakkaalle nimetään Luonalta omatyöntekijä, joka osallistuu yhteiseen aloitusneuvotteluun. Neuvotteluun osallistuu asiakkaan ja Luonan oman työntekijän lisäksi tilaaja-asiakkaan vastuutyöntekijä (tarvittaessa muita asiantuntijoita) sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen, omainen tai laillinen edustajansa. Aloitusneuvottelussa keskustellaan ja sovitaan tavoitteet sekä palvelun toteuttamisen tavat. Palvelusuunnitelmaa seurataan aktiivisesti ja siitä raportoidaan palveluntilaaajalle erikseen sovituksi, sekä tehdään palvelun päätteeksi yhteenveto palvelujaksosta. Asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioidaan sekä perheen läheisiä ja omaisia kuullaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa. Asiakasta kuullaan häntä koskevista asioista sekä päätöksissä palvelun kaikissa vaiheissa ja hänelle annetaan tietoa itseään koskevista vaihtoehdoista.

Omatyöntekijä seuraa ja varmistaa, että palvelut toteutuvat palvelu- tai asiakassuunnitelman mukaisesti ja että asiakkaalla on sisällöltään ja määrältään oikeanlaiset palvelut. Palveluista keskustellaan tiimipalaverissa ja esihenkilön kanssa.

Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat antaa palautetta välittömästi palvelutilanteessa sekä jälkikäteen suullisesti tai kirjallisesti palveluvastaavalle ja muulle henkilökunnalle. Palaute käsitellään tapauksen mukaan yksilö- tai työpaikkapalaveritasolla henkilötietosuojaa vaarantamatta. Henkilötietoja omaavan palautteen kohdalla palvelusta vastaava kuulee asianosaisia ja laatii sen pohjalta vastineen palautteen antajalle. Suulliseen palautteeseen vastataan suullisesti. Palautteiden pohjalta ryhdytään mahdollisiin tarvittaviin toimenpiteisiin sekä raportoidaan tarvittaessa palvelun tilaajalle. Asiakaspalautetta kerätään lisäksi kerran vuodessa sähköistä asiakaspalautejärjestelmää apuna käyttäen.

Asiakaspalautteen ja asiakastyytyväisyyskyselyn avulla puutomme mahdollisiin esiin tuleviin kehittämiskohteisiin ja hyödynnämme niitä toiminnan laadun kehittämisessä sekä toimintasuunnitelman laadinnassa ja vahvistamme palautteista esiin nousseita toimivia käytänteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset ja kehittämistoimenpiteet käsitellään henkilökunnan kanssa ja raportoimme ne myös osana vastuullisuuskatsausta vuosittain.

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus ja tietyin edellytyksin kantelu. Muistutuksen tai kantelun voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutus tai kantelu osoitetaan hyvinvointialueen edustajalle, joka käsittelee ne oman käytäntönsä mukaisesti. Muistutuksen tai kantelun voi tehdä vapaamuotoisella kirjeellä. Luona käsittelee muistutuksen ja kantelun ilman turhaa viivytystä. Niihin annetaan kirjallisen vastine mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään neljän viikon kuluessa. Palvelusta vastaava kartoittaa ja kerää tarvittavat tiedot vastataksaan muistutukseen tai kanteluun. Vastauksessa tuodaan esille se, mihin toimenpiteisiin asian suhteen on ryhdytty tai miten asia on ratkaistu.

Palautetta ja muistutusta koskevia asiakirjoja ei säilytetä asiakaskertomuksissa. Palvelusta vastaava arkistoi syntyneet asiakirjat Luonan sosiaalipalveluiden sähköiseen arkistoon.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (todennäköisyys ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan osallistamisen laiminlyönti	Palveluiden suunnittelu ja toteutus voivat jäädä yksipuolisiksi, jos asiakkaita ei kuulla heidän omista tarpeistaan ja toiveistaan.	Heti perehdytyksessä tuodaan esille osallisuuden merkitys. Asiakaskirjaukset tehdään yhdessä asiakkaan kanssa.
Kielimuuri ja kulttuurierot	Jos palveluja ei tarjota asiakkaan ymmärtämällä kielellä tai kulttuurieroja ei oteta huomioon, asiakkaan osallistuminen voi jäädä heikoksi. Tämä estää asiakasta vaikuttamasta omaan tilanteeseensa ja ymmärtämästä oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan.	Riittävän ja osaavan tulkkipoolin varmistaminen. Yleisten ohjeistusten käännättäminen yleisimmille kielille.
Palautteen puute tai vähäinen hyödyntäminen	Jos asiakaspalautetta ei kerätä säännöllisesti tai sitä ei hyödynnetä toiminnan kehittämisessä, ei pystytäkään vastaamaan asiakkaiden todellisiin tarpeisiin ja siten saatetaan heikentää asiakkaiden kokemusta siitä, että heidän mielipiteillään on merkitystä.	Vuosittainen asiakaskokemuskysely, palaute palvelun päättyessä, palvelusuunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä asiakkaan kuuleminen palvelun laadusta.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jos henkilöstöön kuuluva huomaa tehtävissään tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, tulee hänen ilmoittaa siitä viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kyseisen palvelun sopimuksen vastuuhenkilölle ja asiasta riippuen, yhdyshenkilön ohjaamalla tavalla tarvittaessa myös suoraan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Ilmoituksen vastaanottanut toiminnasta vastaava esihenkilö käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle.

Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei koskaan kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

Henkilökunta kertoo havaintonsa epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä (mukaan lukien sosiaalihuoltolain 48 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) esihenkilölleen. Myös palvelupäällikkö Jaana Wikström saatetaan tietoiseksi asioista. Mikäli epäkohtia ei voida ottaa esille esihenkilön tai palvelupäällikön kanssa, henkilöstö voi tehdä ilmoituksen hyödyntämällä Whistleblowing-kanavaa, joka löytyy Luonan intrasta. Whistleblowing-kanava mahdollistaa luottamuksellisen ilmoittamisen ja raportoinnin mahdollisista väärinkäytöksistä ja epäkohdista. Se on lakisääteinen, ja myös osa vastuullisemman työelämän rakentamista. Epäkohdat ja poikkeamat käsitellään henkilöstön viikkopalaverissa. Saadut palautteet käydään läpi sovitun toimintatavan mukaisesti tilaaja-asiakasorganisaation kanssa.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Toimintaohje turvallisuushavainnoissa sekä uhka- ja väkivaltatilanteissa, ja toimintaohje väkivalta- ja uhkatilanteissa sisältävät ohjeet vaaratapahtumien tunnistamiseen ja käsittelyyn, mukaan lukien tarvittava tuki mahdollisissa selvitys- ja tutkintatilanteissa.

Turvallisuushavainnot käsitellään palveluiden laadun kehittämiseksi tarvittaessa henkilöstön kanssa.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Epäkohta sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksien, ja muistutusten sekä kanteluiden käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu tarvittavalla tasolla työntekijöiden, ja tarvittaessa asiakkaan sekä tilaaja-asiakkaan kanssa. Keskustelu käydään mahdolliset henkilö- ja muut tunnistetiedot suojaten. Tietoa hyödynnetään toiminnan laadun kehittämisessä, mm. toimintaohjeita tarvittaessa päivittäen. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset käsitellään henkilöstön kanssa niiden vaatimalla tavalla, henkilökohtaisesti tai yhdessä koko henkilöstön kanssa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma on edellisen kerran päivitetty 3.6.2024. Tämän jälkeen toiminnassa ei ole havaittu korjaus- tai kehittämistarpeita.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan asiakaspalautteen ja asiakastytyväisyyskyselyn avulla sekä turvallisuushavaintojen, kanteluiden ja muistutusten avulla. Laadun seurannasta raportoidaan tilaaja-asiakkaalle vähintään hankintasopimusten vaatimusten mukaisesti sekä Luonan vastuullisuusraportissa.

Työn vaarojen selvittäminen ja arviointi suoritetaan vähintään vuosittain. Arvioinnissa sovitaan jokaiselle tarvittavalle toimenpiteelle vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että toimenpide suoritetaan ajallaan. Riskienhallinnan arviointi suoritetaan yhdessä henkilöstön edustajan kanssa ja raportti käydään läpi koko henkilöstön kanssa. Myös seuranta tehdään yhdessä henkilöstön kanssa.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja tarvittaessa päivitetään vähintään neljän kuukauden välein vuosikellon mukaisesti sekä aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai turvallisuuteen liittyviä muutoksia. Palveluvastaava vastaa omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja seurannasta palvelupäällikön kanssa. Selvitys ja tarvittavat muutokset kirjataan omavalvontasuunnitelman seurantataulukkoon ja ne toteutetaan määräajassa.

Omavalvontasuunnitelma on edellisen kerran päivitetty 3.6.2024. Tämän jälkeen toiminnassa ei ole havaittu korjaus- tai kehittämistarpeita.

Tämä päivitys vastaa tilannetta toukokuussa 2025.