



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
3 RISKIENHALLINTA	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	9
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	15
7 ASIAKASTURVALLISUUS	23
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	27
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	31
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	32



LOMAKKEEN KÄYTTÄJÄLLE

Omavalvontasuunnitelma on laadittu [Valviran antaman määräyksen \(1/2014\)](#) mukaisesti, joka tuli voimaan 1.1.2015.

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Nimi: Lähelläsi Oy _____ Y-tunnus: __3126710-3

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Mäntymaa _____

Katuosoite: Käpytie 6 _____

Postinumero: 36600 _____ Postitoimipaikka: Pälkäne _____

Yhteystiedot: _____ Vastaava ohjaaja Jari-Pekka Nummela, 0413156329,
jp.nummela@lahellasi.com _____

Palvelumuoto / asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan / asiakaspaikkamäärä:

Tukijaksot tai tukiviikonloput / alle 18-vuotiaat lapset ja nuoret, jotka ovat lastensuojelun tai sosiaalihuollon asiakkaita / 5 asiakaspaikkaa

Esimies: Jari-Pekka Nummela _____

Puhelin 0413156329 _____ Sähköposti jp.nummela@lahellasi.com _____

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (*yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt*) 29.3.2022 _____

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Luvanvaraiset palvelut/ Muut luvanvaraiset palvelut / Muut luvanvaraiset palvelut - ryhmäasuminen -lapset/nuoret (Tukiviikonloppu- ja tukijaksotoiminta) _____

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat



Ostopalvelujen tuottajat: Yhteiset Askeleet Oy, t:mi Sari Paavola _____

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Alihankintana ostettavilta yrityksiltä / elinkeinoharjoittajilta tarkistetaan voimassa oleva ennakkorekisteri sekä muut taustat, kuten ammattipätevyys ja muut lainsäätämät velvoitteet kuten rikosrekisteri. Myös työtodistukset ja aiempi työkokemus alalta tarkistetaan. Ostopalvelutyöntekijät toimivat samoissa työvuoroissa kuin yrityksen suoraan työllistämä henkilökunta. _____

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmaa?

☐ Kyllä ☐ Ei X

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Mäntymaan yksikkö tuottaa sosiaaliviranomaisen tilauksesta sosiaalihuollon ja lastensuojelun asiakkaana oleville lapsille tukiviikonlopputoimintaa ja tukijaksotoimintaa. Toiminta on tavoitteellista tukea lapsen kehitykselle, itsesäätelylle ja sosiaalisille taidoille. Tavoitteena on myös virikkeellisen vapaa-ajan, positiivisten kokemusten, sekä vanhempien jaksamisen tukeminen. Tukiviikonloppua kohden muodostetaan ryhmä, johon tulevien asiakaslasten ja työntekijöiden on tarkoitus pysyä samoina. Tavoite on keskinäisen luottamuksen ja tuttuuden rakentaminen, joka mahdollistaa sosiaalisten taitojen tukemisen ja suhdeperustaisen työskentelyn tavoitteiden mukaisesti.

Järjestämämme tukiviikonloppu- ja tukijaksotoiminta on sosiaalihuoltolain 14§:n kohdan 14 ja lastensuojelulain 36§:n kohdan 6 mukaista sosiaalipalvelua. Kyse on lastensuojelun ja sosiaalihuollon avohuollon palvelusta. Toiminnan sääntely perustuu lastensuojelulakiin, sosiaalihuoltolakiin sekä lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelun tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.



Meillä Lähelläsi Oy:n palveluissa korostuvat vahva ammattitaito, asiakkaan aito kohtaaminen, luottamuksellinen vuorovaikutussuhde, rohkea ja avoin puheeksi ottaminen sekä joustavuus ja avoimuus. Näemme ensiarvoisen tärkeänä sen, että ammattilainen luo hyvän luottamussuhteen asiakkaan kanssa. Näin työskentelyllä voidaan saavuttaa yhdessä sille asetetut tavoitteet. Työskentely tapamme on asiakaslähtöistä, asiakasta kunnioittavaa, tavoitteellista, uusia toimintatapoja etsivää, muutokseen pyrkivää ja toiveikkuuden sekä myönteisyyden ylläpitävää. Lähelläsi Oy:n työntekijät pyrkivät tuomaan perheiden elämään iloa ja positiivisuutta, myötäeläen kuitenkin myös perheiden rinnalla haastavissa, kriisiytyneissä elämäntilanteissa.

Työskentelemme vastuullisesti sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisesti.

Ammattilaisina ajattelemme, että "vierivä kivi ei sammaloidu". Työn jatkuva kehittäminen on mielestämme tärkeää. Palveluissamme korostuvat vahva ammatillisuus sekä moniammatillisuuden hyödyntäminen.

3 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Lähelläsi Oy:n Mäntymaan yksikköön on laadittu suunnitelmat ja ohjeet riskitilanteiden varalle tai suunnitelmat, joissa on erikseen huomioitu toimintaan kuuluvia riskejä:

- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Pelastautumissuunnitelma (väkivaltatilanne, välitömän ensiavun tarve, myrkytystapaus, katoaminen, väkivaltatilanne)

Ohjeistukset ja suunnitelmat käydään jokaisen työntekijän kanssa läpi ja mahdollisista riskitilanteista keskustellaan.

Riskitilanteista, sattuneista vaaratilanteista ja tapaturmista tulee ilmoittaa heti Mäntymaan vastaavalle ohjaajalle. Samoin myös havaittavista puutteista työoloissa tai työvälineissä tulee tehdä ilmoitus viipymättä.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Henkilökunnan on toimittava työ- ja turvallisuusohjeiden mukaisesti ja tarvittaessa käytettävä turvallisuusvälineitä ja tarvittavia suojaimia. Koko henkilökunnan velvollisuutena



on huolehtia turvallisuusvälineistä ja suojaamista asianmukaisesti. Yksikköä koskevat suojaimet ja turvallisuusvälineet ovat:

- Sammutuspeitot
- Koronaviruksen vuoksi käytettävät suojamaskit
- Ruuanlaitossa, siivouksessa tai terveydenhuollollisessa toimenpiteessä mahdollisesti käytettävät vinyylisuojarahanskat

Lääkehoidon osalta lääkehoitosuunnitelmassa on erikseen kuvattu menettelytapa lääkeshoidon osalta.

Riskienhallinnan työnjako

Omavalvontasuunnitelma käydään vuosittain läpi henkilöstökokouksessa, ja riskienhallintaa suunnitellaan yhdessä henkilökunnan kanssa. Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa viipymättä havaitsemastaan riskin mahdollisuudesta tai toteutuneesta riskistä.

Riskien tunnistaminen

Millaisia riskejä toimintaan liittyen on tunnistettu ja miten niihin on varauduttu?

Yksikön ohjelmassa on paljon ulkoilua, toiminnallista tekemistä, ulkoleikkejä ja liikuntaa, jolloin on olemassa tapaturmariski. Toiminta tapahtuu aina aikuisen valvonnassa ja sitä suunnitellaan etukäteen huomioiden lasten tarpeet ja tavat toimia. Jos kulloiseenkin toimintaan sisältyy sääntöjä, joiden noudattaminen turvallisuuden kannalta on tärkeää, tai riskin paikkoja, käydään ne aina lasten kanssa läpi. Tällaisia ovat esimerkiksi trampoliinilla hyppiminen, yhteiset uimareissut, työkalujen käyttö ja vauhdikkaammat liikuntapelit. Tapaturmien lisäksi riskin voi aiheuttaa asiakkaiden tunteenpurkauksiin liittyvä käytös. Osalla toimintaan mukaan tulevista lapsista on tunne-elämän haasteita ja impulsiivista käytöstä. Pettymys- tai rajoittamistilanteissa voi tulla voimakkaita kiukun tunteita, jotka voivat aiheuttaa riskin, jos lapsi kohdistaa kiukkua fyysisesti ulospäin. On myös odotettavaa ja tarkoituksenmukaista, että tunteenpurkauksia tulee, ja niiden käsittelyn ja säätelyn oppiminen on yksi tukijaksotoiminnan tavoite. Tilanteissa on yksikön toiminnan ajan pystytty toimimaan ohjaajien tuella ja puhumisella. Tilanteen tullessa aikuinen on läsnä ja turvaa läsnäolollaan kyseistä lasta ja muita. Yksikössä ei ole oikeutta kiinnipitoihin tai muihin rajoitustoimenpiteisiin mutta fyysistä terveyttä uhkaavissa tilanteissa varmistetaan tarvittava turvallisuus. Muita mahdollisia lasten omaan käytökseen liittyviä riskejä voivat olla karkaaminen tai harkitseminen ja itseä vaarantava impulsiivinen käytös kuten kiipeily vaarallisiin paikkoihin. Näihin varaudutaan etukäteen ennakoimalla ja siten, että toiminta tapahtuu tukijakson ajan koko ajan aikuisen läsnäollessa. Riskeihin varaudutaan myös käymällä huoltajien ja sosiaalityöntekijöiden



kanssa läpi ennalta lapsen tarpeita ja mahdollisia ongelmatilanteita. Kuhunkin tukijaksoille tulevaan ryhmään pyritään kokoamaan sellainen vertaisryhmä, että toiminta on mielekästä ja turvallista, ohjaajien läsnäolo ja resurssi riittää koko ryhmälle ja sosiaalisten taitojen harjoittelu mahdollistuu. Samalla arvioidaan, miten riskeihin tulee varautua ja onko tukijaksotoiminta soveltuvaa turvallisuuden vuoksi kyseiselle lapselle. Turvallisuuden takaamiseksi poissulkevia kriteereitä olisivat esimerkiksi jatkuvaa valvontaa vaativa itsetuhoinen käytös tai päihteidenkäyttö jo sen vuoksi, että mikäli tilanne vaatii, rajoitustoimia ei voida käyttää.

Yksikössä toteutetaan pienimuotoisesti lääkehoitoa. Lääkehoidon riskeistä on kirjattu tarkemmin erilliseen lääkehoitosuunnitelmaan. Riskejä ovat esimerkiksi inhimilliset virheet lääkkeen antajalla kuten lääkkeenannon unohtaminen tai jakaminen väärälle asiakkaalle tai lääkkeiden unohtuminen kotiin. Mikäli lääkityksessä tulee poikkeama tai lääkkeet unohtuvat kotiin lasta hakiessa tai vanhemman tuodessa häntä, ollaan yhteydessä huoltajaan ja sovitaan, miten toimitaan. Joidenkin lääkkeiden kohdalla lääkityksen on jatkuttava keskeytyksettä, jolloin pitää sopia lääkkeen hakemisesta tai toimittamisesta. Joidenkin lääkkeiden kohdalla on huoltajan arvioon perustuen mahdollista pitää taukoa ja joidenkin lasten kohdalla tietoisesti suunnitellaankin pidettäväksi taukoa tukijakson ajaksi, kuten adhd-lääkkeiden tapauksessa. Pidämme lääkkeiden väärinkäytön riskiä hyvin epätodennäköisenä toiminnassamme, mutta koska asiakkailla saattaa olla pkv- tai n-lääkkeitä (käytännössä yleisimmin metyyylifenidaattia sisältävää adhd-lääkettä), on myös tähän riskiin varauduttava. Normaalialia käytäntöä lääkkeiden pitämisestä lukittuna pidetään riittävänä. Toiminta-ajan ulkopuolella lääkkeitä ei säilytetä yksikössä, ja lapset tuovat kullekin tukijaksolle valmiiksi jaetut lääkkeet mukanaan, joten määrät ovat pieniä. Esimerkiksi adhd-lääkkeen kohdalla yleensä mukana on kahden päivän lääkeannos perjantaista sunnuntaihin kestäväällä jaksolla.

Miten henkilökunta, asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit mukaan lukien 1.1.2024 voimaan tulleen valvontalain 29 §:ssä säädetty mukainen ilmoitusvelvollisuus?



aki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta

§ Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisin toimin.

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimikiantosuhteessa tai alihankkijana toimivan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle tai muulle toiminnan valvonnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan tai potilaan sosiaali- tai terveydenhuollon toteuttamisessa taikka muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle.

Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Valvontaviranomainen voi päättää toimenpiteistä siten kuin 38 §:ssä säädetään tai antaa 39 §:ssä säädetyn määräyksen epäkohdan poistamiseksi.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Palveluntuottajan tai vastuuhenkilön menettelyä on pidettävä kiellettyä vastatoimena, jos henkilön työ- tai virkasuhteen ehtoja heikennetään, palvelussuhde päätetään, hänet lomautetaan, häntä muutoin kohdellaan epäedullisesti tai häneen kohdistetaan muita kielteisiä seurauksia sen vuoksi, että hän on tehnyt 2–4 momentissa tarkoitetun ilmoituksen tai osallistunut ilmoittamansa asian selvittämiseen. Kiellettyä on myös estää tai yrittää estää henkilöä tekemästä 2–4 momentin mukaista ilmoitusta.

Asiakkaat, henkilölunta ja omaiset voivat tuoda vaaratilanne tai vaarantavat epäkohdat kenen tahansa työntekijän tietoisuuteen, jolla on sitten velvollisuus saattaa se yksikön vastaavan ohjaajan tietoon.

Mikäli asiaa ei pystytä omavalvonnallisin keinoin korjaamaan, on vastaavan ohjaajan ilmoitettava asiasta eteenpäin valvovalle viranomaiselle sekä asiakkaan vastaavalle sosiaalityöntekijälle. Ilmoitus tehdään salassapitosäädöksen estämättä.

Ilmoitusvelvollisuus käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa samalla, kun omavalvontasuunnitelma käydään läpi ja perehdytyksen yhteydessä. Vastaavan ohjaajan yhteystiedot ovat esillä ja kaikkien nähtävillä yksikössä. Työntekijöiden tulee tietää, että ilmoituksen tekemisestä ei saa olla mitään seurauksia. Lisäksi tulee tietää, että mikäli epäkohtaa ei korjata huolimatta heidän ilmoituksestaan, siitä on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä suoraan valvontaviranomaiselle.



Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riski?

Vastaavan ohjaajan yhteystiedot ovat esillä ja kaikkien nähtävillä yksikössä. Asiakkaille tiedotetaan vastaavan ohjaajan yhteystiedoista mahdollisten laatupoikkeamien ja riskien eteenpäinviemiseksi. Ensisijaisesti tämä on aina henkilökunnan vastuulla.

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

Haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan ylös, jotta niiden käsittely, analysointi ja raportointi on mahdollista. Ensisijainen raportointikanava on salattu sähköposti (jos raportointi sisältää asiakkaan tunnistamisen mahdollistavia tietoja) vastaavalle ohjaajalle.

Yksikössä on käytössä lomake vaara- ja haittatilanteiden sekä epäkohtien raportointiin. Lomakkeeseen kuvataan tilanne, havainnot, vaara/epäkohta, sekä mahdollinen analyysi tilanteen syistä ja korjausehdotukset. Tyhjiä lomakkeita on paperisina yksikön toimistossa sekä sähköisinä työntekijöiden yhteisessä office365 Drivessä. Mikäli lomakkeessa on asiakkaan tunnistetietoja, se tulee luovuttaa paperisena vastaavalle ohjaajalle tai salattuna sähköpostina. Kehittämistä varten lomakkeet, joista tunnistetiedot on poistettu, tallennetaan työntekijöiden yhteiseen Driveen niille varattuun kansioon. Näin mahdollistaa niiden tilastointi ja laajemman kokonaisuuden tarkastelu kerralla.

Haittatapahtumista, läheltä piti -tilanteista ja muista vaaratilanteista keskustellaan heti tukijakson aikana ohjaajien ja asiakkaan kesken. Tapahtuneesta ilmoitetaan lapsen huoltajalle. Tarvittaessa järjestetään yhteinen keskustelu lapsen, huoltajan ja ohjaajan sekä vastaavan ohjaajan kanssa. Tarkoitus on myös saada palautetta ja yhdessä suunnitella, miten vastaava voidaan jatkossa välttää.

Jos tapahtuu vakava tai korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakkaan huoltajaa informoidaan korvausten hakemisesta. Yrityksellä on toiminnanvastuuvakuutus.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle pitää määritellä korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tähän kuuluu:

- Tapahtuman syiden selvittäminen
- siihen perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi
- korjaavat toimenpiteet kirjataan omavalvonnan seuranta-asiakirjaan sekä päivitetään omavalvontasuunnitelmaan



Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Sovituista muutoksista ja korjaamistoimenpiteistä tiedotetaan henkilöluntaa kirjallisesti sähköpostilla ja lisäksi keskustellen kaikkien kanssa kahdenkesken tai henkilöstöpalaverissa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Jari-Pekka Nummela, Jarkko Glad, Tuukka Salonkallio, Aleksi Lesonen, Jose Tamminen, Pasi Petriläinen, Mikko Lehmusvirta

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Jari-Pekka Nummela, yksikön vastaava ohjaaja, 0413156329, jp.nummela@lahellasi.com

Jarkko Glad, ohjaaja, 0413151637, jarkko.glad@lahellasi.com

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on esillä yksikön eteisen ilmoitustaulun päällä, seinään ripustettuna.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi



Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja huoltajansa kanssa. Palvelutarpeen kokonaisvaltaisesta arvioinnista vastaa lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Mäntymaassa asiakkaan omatyöntekijät (hänen viikonlopuissaan/tukijaksoissaan toimivat työntekijät) tuovat tietoa ja ammatillista näkemystä sosiaalityöntekijän tietoon. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat asiakkaan sosiaalinen, psyykkinen ja fyysinen toimintakyky, kehitystaso, hoidon ja huolenpidon tarpeet, sosiaalinen verkosto ja perhe. _____

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan kanssa käydään aina jakson päätteeksi yksilöllisesti läpi, miten jakso meno. Samassa yhteydessä kirjataan raportti asiakkaan kanssa. Lapsen kuulumiset ja jakson sujuminen kerrotaan aina myös huoltajalle. Sosiaalityöntekijät saavat säännöllisesti kirjalliset raportit sekä tarvittaessa palvelujentarpeesta ollaan suoraan yhteydessä puhelimitse. Palveluntarvetta arvioidaan myös palvelua koskevissa neuvotteluissa sosiaalityöntekijän kanssa. _____

Hoito- ja palvelussuunnitelma

Palvelusta ei laadita lastensuojelulain mukaista sijoitetun lapsen hoito- ja kasvatussuunnitelmaa. Tukijaksojen pohjana käytetään lapselle sosiaalityöntekijän laatimaa asiakassuunnitelmaa. Neuvottelussa sosiaalitoimen, huoltajan ja lapsen kanssa laaditaan palvelun tavoitteita ja lapsen tarpeita koskeva asiakirja, joka toimii suunnitelmana tukijaksoille. Asiakirja on Lähelläsi Oy:n tekemä tapahtumakirjaus kyseisestä neuvottelusta. Kyseinen asiakaskertomusmerkintä tehdään Nappula-tietojärjestelmään. Työntekijä kirjaa lapsen mahdolliset erityistarpeet, lasta mahdollisesti koskevat riskit ja tavoitteet tukijakso-palvelulle. Tämä kirjaus toimii tavoitteiden osalta suunnitelmana sille, mihin kyseisen lapsen kohdalla tukijaksoilla kiinnitetään huomiota. Lapsen omatyöntekijä/t ovat joko neuvottelussa mukana tai käyvät tutustumassa lapseen hänen kotonaan ennen tukijaksojen aloittamista. Tässä yhteydessä käydään vielä läpi neuvottelussa sovitut tavoitteet ja tutustutaan tarkemmin lapsen yksilöllisiin tarpeisiin perheen kertomana tukijaksoja koskien.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja



itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Koska yksi iso yksikön toiminnan sisältö on mielekäs vapaa-ajan viettäminen lasten kesken, lapset ovat vahvasti mukana kunkin tukiviikonlopun sisällön suunnittelussa. Jokainen tukijakso alkaa yhteiselle keskustelulla, jossa käydään muun muassa läpi tukijakson säännöt ja aikataulut. Tiedetyt asiat on toiminnan sujumiseksi päätettävä ohjaajien toimesta etukäteen ja ennakoiden, mutta osasta ohjelmasta ja aikatauluista voidaan yhdessä keskustella ja suunnitella. Toimintaa voidaan myös jakaa kahteen eri ryhmään toiveiden huomioimiseksi. Jatkuvasti kerätään myös lasten toiveita mieluisesta tekemisestä, ja nämä pyritään huomioimaan seuraavilla tukijaksoilla. Toiminnalle on kuitenkin myös tarkoituksenmukaista, että siedettävissä määrin harjoitellaan omalta mukavuusalueelta poistumista, eikä kaikki toiminta ole aina omien toiveiden mukaista. Kukin saa kuitenkin määritellä vahvasti omaa osallistumistaan, eikä mihinkään toimintoon ole osallistumispakkoa.

Mäntymaan yksikössä ei voida toteuttaa rajoitustoimenpiteitä tai ylittää lapsen yksityisyyden suojan alaisia rajoja. Yksikössä asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu vapaaehtoisuuteen. Toimintaan tulevilla lapsilla voi olla haasteita ottaa vastaan aikuisen ohjautta ja auktoriteettiä, rajoituksia ja kieltoja sekä sietää pettymyksiä. Toiminnan yksi tarkoitus on harjoitella näitä tilanteita ja kehittää niihin liittyviä tunne- ja vuorovaikutustaitoja. Yksikön työvälineitä ovat keskustelu ja vuorovaikutus. Lapsia kuunnellaan ja heidän kanssaan keskustellaan. Syntyneet tilanteet käsitellään lasten kanssa heti ja mietitään, miten voitaisiin toimia. Ennakointi ja nopea reagointi on tärkeää.

Pääsääntöisesti aikataulut ja lasten kanssa läpikäytävät säännöt ovat seuraavat:

Lasten saapuminen perjantaisin (tai loma-aikaan voi olla muukin päivä) klo 16 aikaan. Saapumisen jälkeen syödään päivällinen yhdessä. Päivällisen jälkeen kokoontuminen yhdessä, jolloin käydään fläppi-tyylillä läpi tukipäivien suunnitelmaa.

Suunnitelmaan laitetaan päiväkohtaisesti Mäntymaan ohjelma. Päiväohjelmaan merkitään myös yhteisesti toimintaan tulevien lasten kanssa sovitut tukipäivien säännöt, joita ovat, että iltaisin lapset ja nuoret laittavat puhelimet pois klo 21 ja nukkumaanmenon klo 21:30 (tai omaan huoneeseen hiljentymisen).

Heräämiset aamuisin n. klo 9 aikaan, jonka jälkeen aamupala, jonka yhteydessä käydään vielä lävitse päivän ohjelma. Jokainen tukijaksoryhmä päättää itse päivittäisestä ohjelmasta, mutta ryhmissä ruoka-ajat ovat suurinpiirtein kiinteät ja tarkoitus on, että kaikki lapset osallistuvat niihin yhdessä. Ruokailut myös luovat päiviin tietyn kiinteän ja ennakoitavan struktuurin, ja muu, vaihteleva toiminta toteutuu niiden välissä. Rytmi on tyyppisesti aamiainen klo 9 heräämisen jälkeen, lounas n. klo 12 - 13, välissä välipala ohjelman aikataulujen ja kunkin tarpeiden mukaan, päivällinen klo 15 - 16, missä yhteydessä syömisen jälkeen rauhoittuminen ja oma tekeminen omissa huoneissa noin tunnin ajan, iltapala klo 19 - 20. Koska toiminnan tarkoitus on olla mielekästä ja



vapaamuotoista yhdessä olemista ja tekemistä, niin aivan tarkkoja aikatauluja tukipäiville ei ole syytä tehdä. Koska ryhmä on pieni, tehdään myös yksilöllisten tilanteiden ja tarpeiden mukaan tarvittavia joustoja.

Käydään läpi myös mukavaan yhdessäoloon ja muiden huomioimiseen liittyvät säännöt: Ei kiusata, haukuta, loukata muita. Kaikki otetaan mukaan eikä jätetä ulkopuolelle mutta rauhoittumaan vetäytyminen ja yksin lepäily on sallittua. Harjoitellaan yhdessä ohjaajan kanssa riitojen ja erimielisyyksien ratkaisua.

Kun lasten kanssa tulee haastavia tilanteita kuten riitoja keskenään, puuttumiskynnys niihin on todella matala ja ne käsitellään mahdollisimman nopeasti aikuisen tuella tai kanssa. Muissakin haastavissa tilanteissa on aikuinen koko aika läsnä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai järjestämiss vastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä on ehdottomasti ilman muistutustakin kiinnitettävä huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

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

Jos asiakas tai hänen läheisensä haluaa tehdä muistutuksen, neuvotaan häntä tekemään se kirjallisesti vastaavalle ohjaajalle. Tarvittaessa asiakasta tai huoltajaa autetaan muistutuksen tekemisessä ja hän voi myös halutessaan vain sanella sen sisällön. Muistutus käsitellään seuraavassa johtoryhmässä, joka pidetään joka maanantai. Kirjalliseen muistutukseen vastataan kirjallisesti heti sen käsittelyn jälkeen. Mikäli asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön vastaukseen, hänellä on mahdollisuus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon (Länsi-Suomen aluehallintovirasto)

Miten asiakkaan ja huoltajansa kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yksikön vastaava ohjaaja on yhteydessä perheeseen, ja selvittää huoltajalle ja lapselle mieluisan tavan asian käsittelyyn. Ensisijainen ehdotus on järjestää yhteinen tapaaminen tilanteen käsittelemiseksi ja jatkosuunnitelman tekemiseksi. Muistutukseen vastataan kirjallisesti, sekä myös jatkosuunnitelma tai muistio keskustelusta tehdään kirjallisesti.

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen



Asiakkaan ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa. Yksikön toiminta-ajatus on pieni asiakasmäärä ja sen mahdollistama palvelun yksilöllisyys. Lapsen kanssa keskustellaan joka tukijakson päättyessä, miten jakso on mennyt ja samalla lapsi antaa palautetta omista kokemuksistaan. Huoltajat voivat antaa palautetta myös tavatessaan työntekijät jakson alussa ja lopussa, jolloin myös työntekijä kertoo huoltajalle jakson kuulumiset lapsen osalta. Ennen tilaajan kanssa (lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä) pidettäviä asiakassuunnitelmanneuvotteluja pyydetään erikseen palautetta lapselta ja huoltajilta.

Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Suullista palautetta kerätään aina jakson lopuksi. Toiminta-ajatus on yksilöllinen ja yksilöllisesti suunniteltu palvelu, joten asiakkaan ja huoltajan toiveiden ja ajatusten kuuleminen kuuluu koko jakson ajalle.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautetta hyödynnetään suoraan tulevien tukijaksojen suunnittelussa. Toiminnan on tarkoitus olla ketterästi muokattavaa asiakkaiden tarpeiden mukaan. Kokonaisuudessaan palautetta ja kehittämis ehdotuksia voidaan käsitellä henkilöstöpalavereissa tai puolivuositaisissa kehittämisspäivissä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai palvelun tilaajalle. Koska kyse on alaikäisistä asiakkaista muistutuksen tekijä on todennäköisemmin huoltaja tai muu laillinen edustaja. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja Mäntymaan yksikössä:

Jari-Pekka Nummela, yksikön vastaava ohjaaja, 0413156329, jp.nummela@lahellasi.com

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista:



Sosiaaliasiavastaava tarjoaa ohjausta ja neuvontaa

- neuvoo asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi

Yksikön sosiaaliasiavastaavana toimii Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavat, joiden yhteystiedot ovat:

<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava>

Puhelinnumero: 040 504 5249

Puhelinajat: Ma klo 9-11, Ti klo 9-11, Ke klo 9-11, To klo 9-11

sosiaaliasiavastaava@pirha.fi (yllä olevilla verkkosivulla on mahdollisuus lähettää selaimen kautta salattu sähköposti, mitä tulee käyttää henkilö- ja tunnistetietoja sisältävän asian lähettämisessä sähköpostitse) _____

Kanteluohjeistus sekä yhteystiedot:

Mikäli asiakas kokee, että keskustelu yksikön ohjaajien ja vastaavan ohjaajan kanssa sekä muistutus ja siihen saamansa vastaus eivät ole ratkaisseet asiaa, hänen on mahdollisuus tehdä kantelu valvovalle viranomaiselle.

Mäntymaassa kantelun vastaanottava valvova viranomainen on Länsi-Suomen aluehallintovirasto. Kun kantelu tehdään aluehallintovirasto selvittää, onko asiassa toimittu lain vastaisesti tai muuten moitittavalla tavalla. Arvioidessaan tarpeelliseksi aluehallintovirasto voi päätöksellään antaa hallinnollista ohjausta palveluntuottajalle (Lähelläsi Oy ja Mäntymaa). Aluehallintovirasto voi todeta, että kantelun kohteen menettely on ollut lainvastaista:

- saattamalla kantelun kohteen tietoon käsityksemme lainmukaisesta menettelystä
- kiinnittämällä kantelun kohteen huomiota menettelyynsä niin, että se on jatkossa lain tai hyvän hallintotavan mukaista
- antamalla huomautuksen vastaisen toiminnan varalle.

Kantelun tekemiseksi yhteystiedot löytyvät sivulta:

<https://avi.fi/asioi/henkiloasiakas/valvonta-ja-kantelut>

Sivulta löydät linkin, miten voit Suomi.fi-tunnuksilla kirjautumalla asioida sähköisesti ja täyttää lomakkeen kantelun tekemiseksi, tai lähettää sen salatulla turvasähköpostilla. Voit pyytää myös ohjaajilta tulostetun lomakkeen toimitettavaksi kirjeellä: Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto, PL 5, 13035 AVI.



Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Muistutus käsitellään viimeistään seuraavan viikon aikana vastaavan ohjaajan ja tukijakson henkilökunnan kesken. Kirjalliseen muistutukseen vastataan kirjallisesti heti tai mahdollisimman pian sen käsittelyn jälkeen. Mikäli asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön vastaukseen, hänellä on mahdollisuus tehdä kantelu Aluehallintovirastoon. Myös mahdollinen kantelupäätös käsitellään viivytyksettä vastaavan ohjaajan ja ohjaajien kesken, kuitenkin viimeistään seuraavan viikon kuluessa. Jatkosuunnitelma tilanteen parantamiseksi käsitellään henkilöstön kanssa. Kantelupäätöksen osalta toiminnan muuttaminen suunnitellaan lainmukaiseksi. Jatkosuunnitelma tehdään kirjalliseksi toimintaohjeeksi, joka käsitellään henkilöstön kanssa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Laatimisessa on hyödynnetty lasten palvelujen laatua on kuvaavaa THL:n ylläpitämää Lastensuojelun laatusuosituksia.

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä sekä osallisuutta?

Tukijakson toiminnan sisältöön kuuluu kullekin tukijaksolle tulevien lasten ja nuorten yksilöllisiin mieltymyksiin perustuvaa yhteistä ja eriytettyä toimintaa. Jokainen tukijakson sisältää lapsen toimintakyvyn ja yksilölliset tekijät huomioiden liikuntaa ja ulkoilua. Palvelu on tavoitteellista sosiaalipalvelua, jossa pyritään tukemaan tavoitteellisesti erityisesti asiakkaan sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. Tähän pyritään ohjaajan yksilöllisellä luottamussuhteella lapseen, aikuisen tuella lapsen tunnesäätelyyn ja kykyyn sietää vaikeita tunteita ja pettymyksiä sekä positiivisilla kokemuksilla ryhmätoiminnasta, tukemalla tarpeenmukaisesti kunkin lapsen osallistumista ja vuorovaikutusta ryhmän kanssa. Osallisuutta tuetaan keräämällä lapselta sekä yksilöllisesti että tukijakson asiakasryhmän kanssa keskustellen toiveita ja palautetta. Myös kyseisen tukijakson toimintaa ja tulevia tukijaksoja voidaan suunnitella yhdessä.

Koska kyseessä on lyhytaikainen tukijaksotoiminta huoltaja on ensisijaisesti vastuussa lapsen terveydenhuollon toteutumisesta pitkällä aikavälillä. Ohjaajat antavat palautetta havainnoistaan ja mahdollisesti suosituksia huoltajille. Asiakkailla voi olla toiminnanohjauksen haasteita ja rutiinien, joihin hammaspesu ja henkilökohtainen hygienia ja muu oman terveyden edistäminen kuuluu, harjoittelu on osa tukijakson toimintaa. Mikäli ilmenee hammaskipuja tai ongelmia, ollaan yhteydessä huoltajaan, ja kehoitetaan



hakeutumaan hammaslääkəriin. Siltä osin kuin asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidosta vastataan tukijaksotoiminnassa vastuuhenkilö on lähihoitaja Jarkko Glad, 0413151637, jarkko.glad@lahellasi.com. Käytännön toteutuksesta vastaavat kunkin tukijakson ohjaajat.

Liikunta-, kulttuuri- ja harrastustoiminnan toteutuminen?

Jokainen tukijakson sisältää lapsen toimintakyvyn ja yksilölliset tekijät huomioiden liikuntaa ja ulkoilua. Jaksojen sisällön suunnittelussa huomioidaan lasten kiinnostuksen kohteet ja harrastuneisuus. Jaksoilla tehdään yhteisiä retkiä, jotka voivat sisältää myös kulttuuriin liittyviä kohteita lasten kiinnostuksen mukaan.

Millaiset säännöt yksikössä on, ja ovatko ne kaikkien julkisesti nähtävillä?

Yksikössä ei ole käytössä sijaishuoltoon kuuluvia lastensuojelulain mukaisia rajoitustoimenpiteitä, koska kyse ei ole sijaishuollosta. Toiminnassa mukana olo perustuu vapaaehtoisuuteen, ja mukaan tulevat lapset ja nuoret sitoutuvat sääntöihin ja käytäntöihin. Kasvatustyö ja aikuisen ohjaus on samanlaista kuin muissakin avohuollon palveluissa. Nämä yleiset periaatteet käydään läpi kaikkien toimintaan tulevien lasten kanssa, niitä kerrataan aina tukijaksojen aluksi ja niiden aikana tarvittaessa sekä tämä teksti säännöistä ja kasvatuseriaatteista on laitettu ilmoitustaululle.

Jokainen tukiviikonloppu alkaa saapumisen ja ensimmäisen ruokailun jälkeen sillä, että ryhmän kanssa suunnitellaan ja käydään läpi tukiviikonlopun aikataulut ja yhteiset tekemiset.

Pääsääntöisesti aikataulut menevät seuraavasti:

Lasten saapuminen perjantaisin (tai loma-aikaan voi olla muukin päivä) klo 16 aikaan. Saapumisen jälkeen syödään päivällinen yhdessä. Päivällisen jälkeen kokoontuminen yhdessä, jolloin käydään fläppi- taululla läpi tukipäivien suunnitelmaa. Tarvittaessa kirjataan erikseen ylös myös jotain sääntöjä, joiden noudattamista suunnitellaan.

Suunnitelmaan laitetaan päiväkohtaisesti Mäntymaan ohjelma. Päiväohjelmaan merkitään myös yhteisesti toimintaan tulevien lasten kanssa sovitut tukipäivien säännöt, joita ovat, että iltaisin lapset ja nuoret laittavat puhelimet pois klo 21 ja nukkumaanmenon klo 21:30 (tai omaan huoneeseen hiljentymisen).

Heräämiset aamuisin n. klo 9 aikaan, jonka jälkeen aamupala, jonka yhteydessä käydään vielä lävitse päivän ohjelma. Jokainen tukijaksoryhmä päättää itse päivittäisestä ohjelmasta, mutta ryhmissä ruoka-ajat ovat suurinpiirtein kiinteät ja tarkoitus on, että kaikki lapset osallistuvat niihin yhdessä. Ruokailut myös luovat päiviin tietyn kiinteän ja ennakoitavan struktuurin, ja muu, vaihteleva toiminta toteutuu niiden välissä. Rytmi on



tyypillisesti aamiainen klo 9 heräämisen jälkeen, lounas n. klo 12 - 13, välissä välipala ohjelman aikataulujen ja kunkin tarpeiden mukaan, päivällinen klo 15 - 16, missä yhteydessä syömisen jälkeen rauhoittuminen ja oma tekeminen omissa huoneissa noin tunnin ajan, iltapala klo 19 - 20. Koska toiminnan tarkoitus on olla mielekästä ja vapaamuotoista yhdessä olemista ja tekemistä, niin aivan tarkkoja aikatauluja tukipäiville ei ole syytä tehdä. Koska ryhmä on pieni, tehdään myös yksilöllisten tilanteiden ja tarpeiden mukaan tarvittavia joustoja.

Kun lasten kanssa tulee haastavia tilanteita kuten riitoja keskenään, puuttumiskynnys niihin on todella matala ja ne käsitellään mahdollisimman nopeasti aikuisen tuella tai kanssa. Muissakin haastavissa tilanteissa on aikuinen koko aika läsnä. Toimintaan tulevilla lapsilla voi olla lähtökohtaisesti haasteita sääntöjen noudattamisessa tai niiden muistamisessa, aikuisen ohjauksen noudattamisessa tai voimakasta tahtoa. Taustalla voi olla nepsy-haasteita kuten adhd- tai autismikirjon diagnoosi, traumareaktioita, sosiaalisten taitojen haasteita ja vaikeuksia ottaa huomioon toisia lapsia tai ylipäätään tottumus siihen, että on itse päättänyt omista asioistaan. Tukijaksojen yksi tavoite on harjoittelu toimimaan oman mukavuusalueen ulkopuolella näissäkin asioissa, joten struktuurista ja säännöistä kiinnipitäminen on tärkeää, mutta se pitää tehdä kasvatuksellisin keinoin ilman pakkokeinoja tai vapauden rajoittamista. Haastavista tilanteista keskustellaan aina huoltajan kanssa.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Seurantaan ei ole käytössä tällä hetkellä kaikille yhteisiä standardoituja mittareita. Tilaavan tahon, asiakkaan ja huoltajien kanssa voidaan sopia tiettyjen lapsikohtaisten mittarien käytöstä. Yksilöllisessä tavoitteenasettelussa voidaan hyödyntää mittareita erityisesti suhteessa rutiineihin ja prososiaaliseen käytökseen. Yleensä nämä mittarit ovat luonteeltaan sellaisia, että ne sisältyvät orgaanisesti lapsen kanssa tehtävään työhön tai käytettyihin menetelmiin, kuten prososiaaliseen käytökseen tai rutiinien hoitamiseen liittyvä tarrataulukko tai Muksupuippi.

Ravitseminen

Ruokailun järjestämisessä ja tukijakson ruokalistan suunnittelussa on huomioitava asiakkaiden toiveiden lisäksi erityisruokavaliot (autoimmuunisairaudet, ruoka-aineyleherkkyydet, -allergiat ja -intoleranssit). 1-typin diabeteksen lääkehoitoon ei tällä hetkellä ole valmiuksia yksikössä, joten yksikköön ei voi tulla asiakkaita, joilla on 1-typin diabetes. Uskontoon tai eettiseen vakaumukseen perustuvaa ruokavaliota ovat osa monikulttuurista palvelua, mikä otetaan huomioon tarvittaessa.



Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Viikonlopun työntekijät esivalmistelevat viikonlopun ruuat ja tekevät tarvittavat hankinnat ennen viikonlopun alkua. Ruokaa laitetaan kodinomaisesti myös viikonlopun aikana. Viikonlopun ohjelma voi vaihdella, mutta erityisesti lauantai-iltaisain pyritään laittamaan ruokaa yhdessä lasten kanssa. _____

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Tukijakson ohjaajat ja asiakkaat ruokailevat yhdessä. Kunkin lapsen ruokailua seurataan. Pidämme hyvän toimintakyvyn ja toiminnan mielekkyyden edellytyksenä sitä, että asiakkaat ovat riittävän ravittuja. Viikonlopuissa on mahdollista myös syödä välipalaa ja juoda juomia tarvittaessa ruokalistaan suunniteltujen ruokailujen välissä.

Erityisesti lasten, joilla on neuropsykiatrisiin haasteisiin liittyviä aistiyliherkkyyksiä, voi olla vaikea sietää tiettyjä ruokia tai ruoka-aineita. Tämä voi olla lapsikohtaista myös ilman mitään diagnoosia, tai perustua kunkin yksilöllisiin tottumuksiin omasta kotiarjesta. _____

Hygieniakäytännöt

Kaikilla yksikön työntekijöillä on hygieniapassi.

Jokaisessa wc-tilassa ja käsialtaiden läheisyydessä käsisaippuat. Henkilökunnan käytössä on myös käsidesinfiointiaine, joita lapset käyttävät valvotusti. Saunoessa käytetään henkilökohtaisia laudeliinoja.

Tukijakson kestävät tyypillisesti viikonlopun. Koulujen loma-aikaan kesto voi olla myös viisi päivää. Jokaisen tukijakson välillä suoritetaan toimenpiteet:

- Imuointi
- Lattioidenpesu
- Pintojen ja kahvojen desinfiointipyyhintä
- Wc- ja kylpytilojen pesu
- Vuodevaatteiden vaihto
- Tarvittaessa muiden likaantuneiden pintojen pesu ja pyyhintä

Tukijakson loppuessa yhdessä lasten ja nuorten kanssa tehdään siivousta. Tässä on kyse enemmän yleisestä järjestelystä ja myös kasvatuksellisesti siivoamisen opettelusta. Hygieniää ja infektioiden torjuntaa ylläpitävä siivous ei ole asiakkaiden varassa, vaan varmistetaan työntekijöiden toimesta jaksojen välissä.

Mahdollinen eritetahrapesu tehdään klooripohjaisella desinfektio-aineella heti. Klooripohjaista desinfektioainetta säilytetään lukitussa siivouskomerossa.



Yksikön siivous ja pyykinhuolto ovat tärkeä osa-alue yleisen hygieniatason ja infektioiden leviämisen torjumisessa. Desinfektiossa noudatetaan THL:n [ohjetta infektioiden torjunnasta pitkäaikaishoidossa ja -hoivassa \(Ohje 2/2020\)](#) sivut 48 - 52.

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Jos lapsi sairastuu viikonlopun aikana, sairastunut lapsi viedään ensisijaisesti kotiin sairastamaan. Sairastumisen havaitsemisen jälkeen yksikössä tehdään pintojen desinfiointi ja pyyhintä tehostetusti vähintään kerran päivässä. Tarvittaessa ohjaajat käyttävät kasvomaskia, joita on saatavilla myös tukijaksoon osallistuville muille lapsille.

Miten yksikön siivous ja pyykinhuolto on järjestetty?

Yksikössä on kodinhoitohuone, jossa pestään pyykkiä tarpeen mukaan. Ensisijaisesti viikonlopun tukijaksolle pakataan mukaan riittävät vaihtovaatteet, jolloin pyykinpesu ei tyypillisesti ole välttämätöntä. _____

Terveyden- ja sairaanhoito

Miten toimitaan akuutissa sairastumisessa tai onnettomuudessa?

Yksikölle on laadittu erikseen pelastussuunnitelma, jossa on toimintaohjeet äkillisen sairastumisen tai ensiavun tarpeen sattuessa.

Sairastavat lapset eivät tule tukijaksoille. Lapsen sairastuessa tukijakson aikana, ollaan yhteydessä huoltajaan ja lapsi palautuu kotiin joko ohjaajan kuljettamana tai huoltajan hakemana. Jos kotiinpaluu ei ole sillä hetkellä mahdollista, lapsen huolenpito ja hoito järjestetään hänen omassa huoneessaan ja pidetään erillään muista lapsista. Kasvomas-
kin käyttö on suositeltavaa. Sairastavalla lapsella seurataan ruumiinlämpöä ja muuta yleisvointia säännöllisesti.

Henkilökunnalla on voimassa oleva EA-passi. Alueen päivystys toteutuu virka-aikaan Kangasalan pääterveysasemalla ja sen ulkopuolella Valkeakosken aluesairaalassa. Yhteystiedot: Pälkäneen terveyskeskuksesta (ma - to klo 8-16, pe ja aattopäivinä 8 - 15 Puh. 03 384 5038), Kangasalan kiirevastaanotolta (ma - to 8-18 ja pe 8-18 Puh. 03 384 5025) Terveysaseman ollessa kiinni ennen päivystykseen lähtemistä soita PirHa:n päivystysapuun **116117** (24/7). Ammattilainen arvioi terveysongelman kiireellisyyttä ja tarvittaessa ohjaa oikeaan hoitopaikkaan. Mikäli suinkin mahdollista, ollaan myös yhteydessä lapsen huoltajaan päivystyskäynnin tarpeesta. Henkeä uhkaavassa tilanteessa soita hätänumeroon **112!**



Kuolemantapauksen varalle on toimintaohjeet pelastussuunnitelmassa. Tilanteessa ollaan yhteydessä hätäkeskukseen ja noudatetaan sieltä saatuja ohjeita. Hätäkeskuksen kautta sosiaalipäivystyksestä pyydetään tarvittavaa kriisiapua paikallaolijoille ja perheelle. Pidempiaikainen jälkikäsittely tapahtuu kunkin asiakkaan asuinkunnan mukaan. Mikäli sosiaalipäivystys ei tee ohjausta eteenpäin, käytetään hyvinvointialueen Pyydä apu -lomaketta tai numeroa, jonka perusteella palveluohjaus käsittelee ja ohjaa yhteydenoton oikeaan palveluun.

Edellä mainittu suunnitelmat käydään läpi jokaisen työntekijän kanssa.

Lääkehoito

Yksikön lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Yksiköllä on STM:n [Turvallinen lääkehoito - oppaan](#) mukaisesti laadittu lääkehoitosuunnitelma.

Kuka vastaa lääkeshoidosta?

Lähihoitaja Jarkko Glad (0413151637, jarkko.glad@lahellasi.com) vastaa käytännön toteutuksesta, toiminnan valvonnasta ja henkilökunnan koulutuksen ajantasaisuudesta.

Lähelläsi Oy:n avopalvelujen tehtävissä toimiva sairaanhoitaja Pasi Petriläinen konsultoi lääkeshoidon suunnittelua ja turvallisuutta koskevissa asioissa sekä ottaa vastaan lääkeshoidon näytöt lääkelupia varten.

Lääkeshoidosta vastaava lääkäri: Liisa Joutsiniemi, ylilääkäri, vastaanottopalvelut Kangasala, Pälkäne ja Kuhmoinen

Millaisia riskejä lääkehoitoon liittyy ja miten ne on otettu huomioon?

Yksikössä toteutetaan pienimuotoisesti lääkehoitoa. Lääkeshoidon riskeistä on kirjattu tarkemmin erilliseen lääkehoitosuunnitelmaan.

Riskejä ovat esimerkiksi inhimilliset virheet lääkkeen antajalla kuten lääkkeenannon unohtaminen, jakaminen väärälle asiakkaalle tai lääkkeiden unohtuminen kotiin, lääkkeen hukkuminen tai kontaminoituminen kuten tipahtaminen lattialle, asiakkaasta riippuvat tekijät kuten kieltäytyminen lääkkeenotosta, sekä lääkevarkaus.

Lääkkeiden unohtuminen kotiin: Mikäli lääkityksessä tulee poikkeama tai lääkkeet unohtuvat kotiin lasta hakiessa tai vanhemman tuodessa häntä, ollaan yhteydessä huoltajaan



ja sovitaan, miten toimitaan. Joidenkin lääkkeiden kohdalla lääkityksen on jatkuttava keskeytyksettä, jolloin pitää sopia lääkkeen hakemisesta tai toimittamisesta. Joidenkin lääkkeiden kohdalla on huoltajan arvioon perustuen mahdollista pitää taukoa ja joidenkin lasten kohdalla tietoisesti suunnitellaankin pidettäväksi taukoa tukijakson ajaksi, kuten adhd-lääkkeiden tapauksessa.

Lääkkeenoton unohtaminen / lääkkeen kontaminoituminen: Unohdus kirjataan lapsen asiakaskertomukselle. Kun unohdus huomataan ollaan yhteydessä huoltajaan, ja keskustellaan, mikä on paras toimintatapa eli jätetäänkö lääke kokonaan välistä vai annetaanko myöhässä. Samoin toimitaan myös, jos lääke kontaminoituu siten, että sitä ei voida ottaa. Tällöin tarvittaessa voidaan myös hakea tai huoltaja toimittaa kotoa korvaavan lääkkeen. Hoitavaa lääkärä ei oletettavasti voida tavoittaa iltaisin tai viikonlopun aikana neuvomaan, miten toimia, jos lääkkeenotto unohtuu tai viivästyy. Tarvittaessa konsultoidaan lapsen oman terveysaseman neuvontaa tai Pirkanmaan terveysneuvontaa (pe, la, su 7 -22) : 03 384 5000.

Lääkkeenanto väärälle henkilölle: Ennakoidaan riskiä nimikoimalla dosetit selkeästi. Lääke annetaan yhdelle lapselle kerrallaan, ja toinen vuorossa oleva ohjaaja tekee kaksoistarkistuksen. Kun virhe havaitaan, tiedustellaan toimintaohjeita Pälkäneen terveyskeskuksesta (ma - to klo 8-16, pe ja aattopäivinä 8 - 15 Puh. 03 384 5038), Kangasalan kiirevastaanotolta (ma - to 8-18 ja pe 8-18 Puh. 03 384 5025) ja näiden aikojen ulkopuolella Pirkanmaan päivystysavusta (p. 116 117). Kysytään mahdolliset haittavaikutukset ja mitä seurata. Mikäli on syytä miettiä päivystykseen hakeutumista, Pirkanmaan päivystysavussa (24/7 p. 116117) ammattilainen arvioi terveysongelman kiireellisyyttä ja tarvittaessa ohjaa oikeaan hoitopaikkaan. Mikäli em. tahot neuvovat, annetaan asiakkaalle lääkehiiltä tai toimitaan muiden hoito-ohjeiden mukaisesti. Asiasta ilmoitetaan huoltajalle ja tehdään kirjaus asiakkaan asiakaskertomukselle. Jos lääke annetaan väärälle lapselle, samalla toinen lapsi jää ilman kyseisen päivän lääkettä, sillä mukana on vain valmiiksi jaetut annokset kyseisille päiville. Tällöin toimitaan kuten kohdassa "lääkkeenoton unohtaminen/lääkkeen kontaminoituminen".

Kieltäytyminen lääkkeenotosta: Mahdollisuudesta kieltäytyä lääkkeenotosta keskustellaan etukäteen ennen tukijaksojen aloittamista, kun huoltajien kanssa tutustutaan lapsen tarpeisiin ja huomioitaviin riskeihin. Kirjataan huoltajan toimintaohje ylös lapsen asiakaskertomukselle kyseisen tapaamisen tai aloituspalaverin kohdalle. Mikäli tilanne tulee yllätyksenä, toimitaan kuten kohdassa "lääkkeenoton unohtaminen/lääkkeen kontaminoituminen" eli ollaan yhteydessä huoltajaan ja tarvittaessa kysytään ohjetta muilta tahoilta.

Lääkevarkaus: Lääkkeiden väärinkäytön tai varkauden riski nähdään hyvin vähäisenä tukijaksotoiminnassa. Koska asiakkailla saattaa olla pkv- tai n-lääkkeitä (käytännössä



yleisimmin metyyllifenidaattia sisältävää adhd-lääkettä), on myös tähän riskiin varauduttava. Normaalista käytäntöä lääkkeiden pitämisestä lukittuna pidetään riittävänä. Lääkekaapin avain annetaan tukijakson ajaksi yhdelle henkilölle, joka on samalla vuorossa oleva työntekijä, jolla on lupa lääkkeiden antoon asiakkaalle. Lista lääkekaapin vieressä kirjataan, kuka on ottanut avaimen tukijakson ajaksi, ja kuittaus, kun se palautetaan. Toiminta-ajan ulkopuolella lääkkeitä ei säilytetä yksikössä, ja lapset tuovat kullekin tukijaksolle valmiiksi jaetut lääkkeet mukanaan, joten määrät ovat pieniä. Esimerkiksi adhd-lääkkeen kohdalla yleensä mukana on kahden päivän lääkeannos perjantaista sunnuntaihin kestävällä jaksolla. Aina ennen tukijaksolle tuloa arvioidaan lapsen tai nuoren tarpeita hoidolle ja huolenpidolle ja myös tukijaksotoiminnan soveltuvuutta. Asiakkaan päihdeongelma ja valvontaa vaativa itsetuhoisuus ovat seikkoja, joiden vaatiman valvonnan ja rajoitustoimenpiteiden mahdollisen tarpeen vuoksi tukijaksotoiminta ei ole soveltuva palvelu. Työntekijän toiminnan osalta riskiä ehkäistään tarkistamalla aina huoltajan kanssa, kun ohjaaja hakee lapsen kotoa tai huoltaja tuo lapsen yksikköön, että dosetissa on oikeat määrät ja oikeat lääkkeet.

Edellämainituista poikkeamista tehdään aina myös haitta-ilmoitus omavalvontasuunnitelman mukaisella lomakkeella vastaavalle ohjaajalle Jari-Pekka Nummelalle (jp.nummela@lahellasi.com, 040 8388625). Asiakkaan tunnistetietoja sisältävät haitta-ilmoitukset toimitetaan joko salatulla sähköpostilla tai paperisina.

- Jos annat asiakkaalle väärät lääkkeet tai liikaa lääkettä:

Pälkäneen terveyskeskuksen hoidon tarpeen arviointi ma - to klo 8-16, pe ja la aat-topäivinä 8 - 15 Puh. 03 384 5038

Kangasalan keskusterveysaseman kiirevastaanotto ma - to 8-18 ja pe 8-18 Puh. 03 384 5025

Pirkanmaan päivystysavun palvelunumeroon em. Aikojen ulkopuolella p. 116 117.

Myrkytystilanteisiin löytyy ensiavuksi lääkehiiltä lääkekaapista



Hätätilanteessa

soita 112

Monialainen yhteistyö

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Lastensuojelun tai lapsiperheiden asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan monialaista yhteistyötä.

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosi-
aali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikössä on erillinen palo- ja poistumisturvallisuusselvitys. Työntekijöillä on ilmoitusvel-
vollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Yksiköstä on tehty ilmoitus pelastusviranomaiselle ja terveydensuojeluviranomaiselle,
jotka ovat tehneet yksikköön tarkastuksen ja hyväksyneet sen käytön käyttötarkoituk-
seensa.

Työntekijät ovat velvollisia tekemään lastensuojeluilmoituksen epäillessään että lapsen
hoidon ja huolenpidon tarve ei täyty, lapsen ympäristön tai lapsen oman käytöksen ai-
heuttama vaara edellyttää tilanteen tarkempaa selvittämistä, tukitoimien lisäämistä tai
uusia toimenpiteitä (LsL 25 §).

Henkilöstö

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaat-
teet**

Yksikössä toimiva henkilöstöstä 3 ovat ohjaajan tehtävissä: sosionomi AMK, lähihoitaja,
lähihoitaja / lasten ja nuorten erityisohjaaja.



Mitoitus on kaksi ohjaajaa välillä 8 - 22, yksi ohjaaja välillä 22 - 8. Työvuorot ovat

- Perjantaina klo 14 - 22 (iltavuoro)
- Perjain ja lauantain välinen yö 22 - 8
- Lauantai 8 - 22 (pitkä vuoro)
- Lauantain ja sunnuntain välinen yö 22 - 8
- Sunnuntai 8 - 14 (päivävuoro)_____

Yksikön toimintaperiaate on muodostaa luottamukseen ja keskinäiseen tuntemiseen perustuva työskentelysuhde ohjaajien ja asiakkaiden välillä, ja että tukijakson asiakkaat tutustuvat toisiinsa ja oppivat toimimaan ryhmänä. Yhdelle ryhmälle kiinnitetään samat ohjaajat, jotka ovat jokaisella ryhmän tukijaksolla samat. Päivävuoroissa toimii kaksi samaa ohjaajaa koko tukijakson, ja yövuorot hoitaa kolmas samana pysyvä ohjaaja.

Tukijakson ohjelmasta riippuen toiminnassa voi olla mukana päiväsaikaan Lähelläsi Oy:n avopalvelujen työntekijöitä, jotka osallistuvat esimerkiksi retkien tai jonkun tietyn toiminnallisuuden toteuttamiseen. Heitä ei lasketa vuorossa olevaan henkilöstöön.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Ensisijaisesti sijaisena käytetään omaa henkilöstöä, jotka toimivat toisten tukiviikonloppujen ohjaajina tai yrityksen muissa avopalveluissa. Mikäli molemmat tukiryhmän omat ohjaajat olisivat poissa harkitaan myös tukiviikonloppun perumista siltä kerralta, sillä toiminnan idea on vahva luottamussuhde ohjaajiin eikä lapsille tuntematon sijainen aja samaa asiaa. Tässä otetaan huomioon ryhmässä olevien asiakkaiden luonteenpiirteet ja tarpeet, sillä jotkut toiminnassa olevat lapset kuitenkin sopeutuvat hyvin muutoksiin ja pystyvät toimimaan vieraiden aikuisten kanssa.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Rekrytoitaessa henkilökuntaa tarkistetaan rekrytoitavan työntekijän rekisteritiedot sosiaali- ja turvallisuusviraston rekisteristä (Suosikki) sekä rikosrekisteriote. Aiempi kokemus on osoitettava työtodistuksilla ja koulutustodistuksilla.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota rekrytoitavan henkilön soveltuvuudesta noudattamaan yksikön arvoja ja erityistä työskentelytapaa. Välttämätöntä on kokemus lastensuojelusta, lasten ja nuorten kanssa työskentelystä sekä riittävä ymmärrys ja kokemus asiakaskunnan erityispiirteistä ja -tarpeista.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta



Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamista ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Erityisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilökunnan lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Kaikki työntekijät, jotka tekevät säännöllisesti vuoroja yksikössä, suorittavat EA1-kurssin. Lääkehoitoon osallistuvan henkilökunnan osaaminen pitää varmistaa 2-5 vuoden välein. LOVE/LOP -kurssin kertaus sisällytetään yksikön koulutussuunnitelmaan lääkehoitoon osallistuville henkilöille. Koulutussuunnitelmaan on sisällytetty myös pyrkimys, että Mäntymaan työntekijät käyvät Turvallinen lääkehoito (2op) -kurssin, jota järjestää verkossa esimerkiksi Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu.

Miten huolehditaan työntekijöiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen?

Omavalvontasuunnitelma käydään läpi kaikkien työntekijöiden kanssa. Puolivuositaisessa kehittämispäivässä tarkastetaan yhteisesti omavalvontasuunnitelma. Lisäykset ja muutokset käydään läpi henkilöstökokouksessa.

Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Lähelläsi Oy:lle on laadittu koulutussuunnitelma. Koulutuksia järjestetään työntekijöille yksilöllisen tarpeen mukaan. Ensisijaisesti pyritään siihen, että työntekijöillä olisi nepsy-osaamista, esimerkiksi neuropsykiatrinen valmentaja -koulutus, sekä ART-ryhmänvetäjän osaamista. Sopivaa ART-ryhmänvetäjän perusteet koulutuksen ajankohtaa kartoitetaan vuosien 2024 - 2025 aikana.

Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48-49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Kyseiseen lakiin on kirjattu myös, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoitus voi liittyä esimerkiksi:



- työntekijä havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoin kohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.
- Pakotteiden tai rajoitteiden käyttö, sillä Mäntymaassa ei ole oikeutta tehdä rajoituspäätöksiä. Myös muu näihin vertautuva asiakkaan itsemääräämisen rajoittaminen voi täyttää tämän, vaikka toiminnasta ei käytettäisi nimeä "rajoituspäätös", mutta käytännön toiminta vastaisi sitä sisällöltään
- Henkilökunta ei pysty vastaamaan asiakkaiden turvallisuudesta ja huolenpidosta, henkilöstöä on asiakkaiden tarpeisiin nähden liian vähän

Ilmoitus tehdään vapaamuotoisesti yksikön vastaavalle ohjaajalle välittömästi. Suullisen ilmoituksen jälkeen tehdään vielä kirjallinen ilmoitus tilanteesta. Kirjallinen ilmoitus on vapaamuotoinen, mutta siihen olisi toivottavaa kirjata: havainto tai havainnot, aika tai ajanjakso ja havainnon tehneet tai asiaan osalliset työntekijät.

Vastaava ohjaaja ja yrityksen hallitus ryhtyvät toimenpiteisiin epäkohdan poistamiseksi. Asiaan puuttumisesta laaditaan kirjallinen suunnitelma, johon sisältyy suunnitelma muutoksen seuraamiseksi. Epäkohta huomioidaan päivittämällä uusi toimintatapa ja havaittu riski omavalvontasuunnitelmaan.

Jos toimenpiteisiin ei ryhdytä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. _____

Toimitilat

Jokaiselle asiakkaalle varataan tukijakson ajaksi oma huone. Jokaisen oma huone on yksityistä aluetta, joka on varattu omaan rauhoittumiseen ja omille tavaroille. Tukijakson ulkopuolella sama huone on toisten tukijaksojen asiakkaiden käytössä. Tukijaksojen aikana ei ole juuri tarpeita tehdä huoneisiin muutostöitä tai sisustusmuutoksia. Asiakkaiden on näistäkin mahdollista esittää toiveita ja palautetta. Asiakkaan omalla päätöksellä hän voi viettää siellä aikaa toisen asiakkaan kanssa. Yhteisinä tiloina yksikössä ovat wc-, sauna ja peseytymistilat, takkahuone, keittiö ja ruokailutila, olohuone, eteinen, kodinhoitohuone. Tilat ovat kaikkien käytössä. Vain ohjaajien käytössä on lukittava toimisto olohuoneen vieressä.

Yksikössä ei ole käytössä erityisiä teknologisia ratkaisuja, joille olisi tarvetta nimetä vastaavaa. Käytössä ei ole valvontakameroita tai hälytysjärjestelmiä. Mäntymaan laitteista kuten elektroniikasta ja kodinkoneista sekä palohälyttimistä vastaa turvallisuusvastaava Jarkko Glad, 0413151637, jarkko.glad@lahellasi.com.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet



Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden ja niiden käyttöä säätelee terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annettu laki (629/2010). Lääkinnällisiä laitteita ovat perinteisesti lääkitseviksi laitteiksi miellettyjen hengityskoneiden tai defibrillaattorien lisäksi myös useat kotoa löytyvät tarvikkeet, esimerkiksi verenpainemittari, laastari, silmälasit, kuulolaite ja kondomit. Lääkitseviksi laitteita ovat myös esimerkiksi silmien kostutukseen tarkoitettut silmätipat tai lihaskipuihin käytettävä kylmägeeli. Lääkitseviksi laitteita taas eivät ole esimerkiksi hygieniatuotteet (esim. terveysiteet), hyvinvointimittarit (esim. sykemittarit), henkilönsuojaimet (esim. hengityssuojat) tai käsien desinfiointiaineet. Yksikössä on käytössä hyvin vähän näiksi luettavia tarvikkeita: kuumemittari ja laastarit sekä haavasidokset. Yksikössä on ensiapulaukku. Näistä materiaaleista vastaa: Jarkko Glad, 0413151637, jarkko.glad@lahellasi.com.

Mikäli tarvetta muille laitteille ilmenee, omavalvontasuunnitelmaa päivitetään niiden käytön, riskien ja vastuuhenkilön osalta.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Mäntymaan yksikön toiminnassa asiakasta koskevien henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilörekisteri.

Lähelläsi Oy/Mäntymaa ei ole rekisterinpitäjällä eli taho, joka määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Lähelläsi Oy/Mäntymaa on henkilötietojen käsittelijä eli yksikkö/palvelu, joka käsittelee henkilötietoja rekisterinpitäjän lukuun. Rekisterinpitäjä on palvelun tilannut julkinen sosiaaliviranomainen (hyvinvointialue).

Havaituista henkilötietojen tietoturvaloukkauksista tulee ilmoittaa rekisterinpitäjälle, joka ilmoittaa niistä valvontaviranomaiselle ja rekisteröidyille. Rekisteröidyllä (asiakas ja huoltaja) on oikeus omiin henkilötietoihinsa, joita Mäntymaassa käsitellään ja kirjaataan. Asiakas voi pyytää henkilötietojaan rekisterinpitäjän kautta. Käytännössä asiakasta ohjataan olemaan yhteydessä palvelun tilanneeseen sosiaaliviranomaisensa kanssa.

Asiakastyön kirjaamista Mäntymaassa säätelee laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (703/2023).

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa, kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella.



Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä. Jatkossa kirjaamista ohjataan yhä vahvemmin asiakirjarakenteiden avulla, joista omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, kun THL julkaisee lisää ohjeita yksityisiä palveluntuottajia koskien.

Asiakasta informoidaan palvelun alkaessa, että tukijaksoista kirjataan sosiaalihuollon asiakaskertomusta, joka toimitetaan hyvinvointialueen vastaavalle viranomaiselle (lähtökohtaisesti oma sosiaalityöntekijä). Hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä, eikä tietoja säilytetä Lähelläsi Oy:n toimesta asiakkuuden päättyessä.

Mihin asiakastyötä kirjataan?

Asiakastyö kirjataan Fastroin toimittamaan Nappula-tietojärjestelmään. Asiakastyön muistiinpanoja saatetaan esimerkiksi palaverissa tai kahdenkeskisessä tapaamisessa tehdä paperille. Työntekijä kirjaa niiden perusteella viivytyksettä asiakaskertomusmerkinnän. Muistiinpanot hävitetään tietoturvallisesti paperisilppurilla.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Yksikön aikataulurakenteisiin on varattu aika kirjaamisen toteuttamiselle. Jokaisen asiakkaan tukijakson loppukeskustelussa viimeinen kokoava kirjaus tehdään yhdessä.

Miten tietoturvasta huolehditaan?

Uusien työntekijöiden perehdyttäminen on osa tietoturvasta huolehtimista. Uudet työntekijät perehdytetään tekemällä aluksi yhdessä kirjauksia yksikön vanhan työntekijän kanssa. Perehdytykseen kuuluu omavalvontasuunnitelman ja tietoturvasuunnitelman läpikäynti. Osana perehdytystä selvitetään myös salassapitosäännökset ja pyydetään työntekijältä salassapitositoumus. Lähelläsi Oy:n käytössä oleville tietokoneille asennetaan Avast antivirus -viruksentorjunta ja palomuuuri.

Perehdytys tietoturvaan pitää sisällään:

- Asiakastietojen sisällöllisen kirjaamisen harjoittelu yhdessä ja varmistetaan, että uusi työntekijä osaa kirjata oleelliset ja tarvittavat tiedot (uuden asiakkaan tietojen syöttäminen, asiakaskertomusmerkintä ja sen sisältämät tiedot)
- Asiakastietojärjestelmän käytön harjoittelu
- Salassapitosäännösten läpikäynti ja salassapitositoumus
- Tieto, että asiakastietojen luovuttaminen rekisterinpitäjän kautta



- Tietoturvallinen sähköpostin käyttö (asiakastiedot vain salattuna sähköpostina)
- Turvallisen salasanan valitseminen ja vaihtaminen

Henkilötietojen käsittelyä koskeva selosta sekä asiakkaan informointi henkilötietojen käsittelystä

Yksikölle on laadittuna salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste (EU:n yleinen tietosuoja-asetus 2016/679). Asiakkaalle ja huoltajille kerrotaan ikätasoisesti, että palvelusta tehdään sosiaalihuollon asiakaskertomusta, jonka rekisterinpitäjänä toimii palvelun tilannut viranomainen.

Tietoturvasuunnitelma

Sosiaalihuollon palveluyksiköllä on oltava lain sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (784/2021) 27 § kuvaama tietoturvasuunnitelma.

Tietoturvasuunnitelmassa on oltava selvitykset, miten seuraavat asiakas- ja potilastietojen ja järjestelmien käsittelyyn liittyvät vaatimukset varmistetaan:

1) henkilöillä, jotka käyttävät tietojärjestelmiä, on niiden käytön vaatima koulutus;

Mäntymaassa on käytössä Fastroi Nappula-asiakastietojärjestelmä. Nappulalla on koulutusvideo tietojärjestelmän käyttöön. Lisäksi yksikön perehdytyksessä käydään läpi harjoitellen tietojärjestelmän käyttö.

2) tietojärjestelmien yhteydessä on saatavilla niiden asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset käyttöohjeet;

Nappula-tietojärjestelmässä on käyttäjän saatavilla käyttöohje.

3) tietojärjestelmiä käytetään tietojärjestelmäpalvelun tuottajan antaman ohjeistuksen mukaisesti;

Jokaisen työntekijän perehdytykseen kuuluu asiakastietojärjestelmän läpikäynti ja kirjaamisen harjoittelu.

4) tietojärjestelmiä ylläpidetään ja päivitetään tietojärjestelmäpalvelun tuottajan ohjeistuksen mukaisesti;

Fastroi Nappula -palveluun kuuluu ylläpito ja päivitys.

5) tietojärjestelmän käyttöympäristö soveltuu tietojärjestelmien asianmukaiseen sekä tietoturvan ja tietosuojan varmistavaan käyttöön;



Noudatetaan tietojärjestelmän toimittajan ohjeita. Koneille asennetaan viruksentorjunta- ja palomuuriohjelmistot.

6) tietojärjestelmiin liitetyt muut tietojärjestelmät tai muut järjestelmät eivät vaaranna tietojärjestelmien suorituskykyä eivätkä niiden tietoturva- tai tietosuojaminäisyyksiä;

Toiminnassa ei ole tarpeen yhdistää muita tietojärjestelmiä asiakastietojärjestelmään. Lähelläsi Oy:n muut toiminnot kuten laskutus toimivat erillään asiakastietojärjestelmästä.

7) tietojärjestelmiä asentaa, ylläpitää ja päivittää vain henkilö, jolla on siihen tarvittava ammattitaito ja asiantuntemus;

Tietojärjestelmien asennus tietokoneille tapahtuu yksikön tietosuojavastaavan Jari-Pekka Nummelan toimesta tai hänen ohjeidensa mukaisesti. Järjestelmän toimittaja tarjoaa tarvittavat koulutukset tietojärjestelmän asentamiseen työntekijöille. Päivittäminen tapahtuu automaattisesti järjestelmän toimittajan toimesta.

8) 29 §:ssä tarkoitetut tietojärjestelmät täyttävät käyttötarkoituksensa mukaiset 34 §:ssä säädetyt olennaiset vaatimukset; sekä

Pykälän 34 mukaan tietojärjestelmä täyttää olennaiset vaatimukset silloin, kun se on suunniteltu, valmistettu ja toimii tietoturvaa ja tietosuojaa koskevien lakien ja niiden nojalla annettujen säännösten sekä yhteentoimivuutta koskevien kansallisten määrittelyjen mukaisesti. Toiminnallisuutta koskevat olennaiset vaatimukset täyttyvät, jos tietojärjestelmällä pystytään suorittamaan käyttötarkoituksen mukaisessa asiakas- ja potilas-tietojen käsittelyssä lakien ja niiden nojalla annettujen säännösten edellyttämät toiminnot. Fastroi Nappula on suunniteltu nimenomaisesti sosiaalihuollon palveluntuottajan tarpeisiin ja palveluntuottaja on huolehtinut yhteentoimivuudesta kansallisten määrittelyjen mukaisesti.

9) palvelunantajalla on suunnitelma siitä, miten omavalvonta järjestetään ja toteutetaan sen toiminnassa.

Omavalvontasuunnitelmaan sisältyy tämän alaotsikon mukainen tietoturvasuunnitelma ja sen noudattaminen.

Arkistointisuunnitelma

Palvelun tilaava hyvinvointialue on asiakastietojen rekisterinpitäjä. Asiakkuuden päättyessä Lähelläsi Oy:n järjestämässä palvelussa, kaikki asiakastiedot toimitetaan hyvinvointialueelle, ja tiedot Lähelläsi Oy:n asiakastietojärjestelmästä suljetaan.



Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Jari-Pekka Nummela, 0413156329, jp.nummela@lahellasi.com

Tietosuojavastaava vastaa omavalvontasuunnitelmaan kirjatun tietosuojasuunnitelman toteuttamisesta. Tietosuojavastaava huolehtii vaitiolo- ja salassapitosoutumusten keräämisestä työntekijöitä. Tietosuojavastaava valvoo tietosuojan toteutumisesta ja ohjaa omavalvontaan tietosuoja-asioissa.

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä ☐ Ei ☐

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä kuten asiakkaiden palautteista, vastaavan ohjaajan havainnoista sekä työntekijöiden havainnoista. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuuden mukaan suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Seuraava kehittämispäivä 5 / 2024.

Kevään 2024 opiskelija Mikko Lehmusvirta tekee opintoihin kuuluvan opinnäytteen Mäntymaan toiminnasta. Alustava suunnitelma on kerätä palautetta tukijaksoista ja kehittää asiakaspalautteen kirjallista keräämistä.

10 HENKILÖSTÖN HYVINVOINTI

Henkilöstön työterveys on järjestetty Medisport Oy:n kautta. Toiminimen ja oman yrityksen kautta työtä tekevät ovat vastuussa oman työtervetensä järjestämisestä. Puolivuosittein järjestetään henkiöstön tyhy-/kehittämispäiviä, joilla on sekä tarkoitus virkistymiseen ja henkilöstön yhteenkuuluvuuden vahvistamiseen että kehittää ja suunnitella toimintaa yhdessä. Jokaisen tukiviikonlopun jälkeen vastaava ohjaaja käy tapaamisessa tai puhelimesta läpi viikonlopun sujumisen ja tukiryhmän kuulumiset. Tarvittaessa järjestetään lisätyönohjausta ja hankitaan tilanteen mukaan asiantuntijan konsultointiapua.



11 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Seuranta toteutetaan jatkuvasti arkityössä. Seuraava tarkistus oman henkilöstön kesken kehittämispäivässä 5/2024.





Omaavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes, is written over a horizontal line.

Jari-Pekka Nummela, vastaava ohjaaja ja Lähelläsi Oy:n palveluesimies

Tampere 12.2.2024