  
 Y-TUNNUS 2745822-2

**SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA**

Sisältö

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot ………………………………………………………………………….….1

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet …………………………….……………………………..1

3. Riskienhallinta …………………….……………………………………………………………………………………..1

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen …….………………………………………………………………..3

5. Asiakkaan asema ja oikeudet …………………….………………………………………………………………3

5.1. Palvelutarpeen arviointi ……………….………………………………………………………….3

5.2. Asiakassuunnitelma ………………………………………………………………………………….3

5.3. Asiakkaan kohtelu …………………………………………………………………………………….4

5.4. Asiakkaan osallisuus …………………………………………………………………………..…….5

5.5. Asiakkaan oikeusturva ………………………………………………………………………………6

6. Palvelun sisällön omavalvonta ……………………………………………………………………………..…..…6

6.1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta …………………………....6

6.2. Ravitsemus, lepo, liikunta, ulkoilu, virikkeet ja mielekäs arjen toiminta …….7

6.3. Hygieniakäytännöt ……………………………………………………………………………….…..7

6.4. Terveyden- ja sairaanhoito …………………………………………………………………..…..8

6.5. Lääkehoito …………………………………………………………………………………………..…...8

6.6. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa …………………………………………………………….….8

7. Asiakasturvallisuus ..……………………………………………………………………………………………………..9

7.1. Henkilöstö ………………………………………………………………………………….…………..…9

7.2. Toimitilat …………………………………………………………………………………………...…....11

7.3. Teknologiset ratkaisut, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet ……………..…11

8. Asiakas- ja potilastietojen käsittely …………………………………………………………………..……..…12

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta ………………………………………………………………….….….13

10. Omavalvontasuunnitelman seuranta ……….………………………………………………………………...13

11. Lähteet ……………………………………………………………………………………………………………………….14

1

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja:

Yksityinen palvelujen tuottaja Kunta: Helsinki

Nimi: Mahistuki

Y-tunnus: 2745822-2

Käyntiosoite: Toinen linja 29, katutaso.

Postiosoite: Leilikuja 10 B 0043 Helsinki

Yhteystiedot: Camilla Sundell p. 045 8576450, [camilla.sundell@mahistuki.fi](mailto:camilla.sundell@mahistuki.fi)

Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: sosiaalialan avopalvelut; lapset, nuoret,

perheet, aikuiset

1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Mahistuki tuottaa yksityisiä sosiaalialan palveluita. Keskeisenä toiminta-ajatuksena on tarjota avomuotoista tukea lapsille, perheille ja aikuisille. Palveluihin kuuluu kuntouttava, arvioiva ja korjaava sosiaalialan tuki. Työtä tehdään moniammatillisesti, verkostoyhteistyön keinoin sekä toiminnallisia yksilö- ja ryhmätyön menetelmiä käyttäen yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioiden yhteistyössä palvelun tilaajan lakisääteisen vastuu-/omasosiaalityöntekijän kanssa.

Mahistuen arvot ovat: hyvinvointi, turvallisuus, yksilöllisyys, tasa-arvo ja yhdenvertaisuus, asiakaslähtöisyys, osallisuus ja kestävä-kehitys.

Toimintaperiaatteina työskentelyä ohjaavat voimaannuttava ja valtauttava sosiaalityön viitekehys. Keskeistä toiminnassa on monipuolisten työmenetelmien käyttö. Green Care-toiminta on osa työskentelyn menetelmiä. Mahistuen tuessa korostuu kuntouttavan sosiaalityön toimintaperiaatteet ja käytännöt. Keskeistä työskentelyssä on tavoitteellisuus, moniammatillinen yhteistyö ja välittäminen.

Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat Mahistuen toimintatapojen ja -tavoitteiden rungon ja kulkevat punaisena lankana läpi työskentelyn.

1. Riskienhallinta

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Mahistuessa riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

2

Riskienhallinnan työnjaossa johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Mahistuessa riskienhallinnassa korostetaan henkilöstöhallinnossa myönteisen asenneympäristön luomisesta epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Mahistuessa riskienhallintaan on sitoutunut koko henkilökunta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

1. Työturvallisuus
2. Riskiarvioanalyysi
3. Perehdytyssuunnitelma

Riskien hallinnan prosessi:

RISKIEN TUNNISTAMINEN – RISKIEN KÄSITTELEMINEN – KORJAAVAT TOIMENPITEET – MUUTOKSISTA TIEDOTTAMINEN

Riskienhallinnan prosessista on erillinen Mahistuen suunnitelma.

|  |
| --- |
| **Riskien tunnistamisessa** henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit raportoimalla kirjallisesti |
| **Riskien käsitteleminen**  Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla ja työntekijöiden vastuulla on osaltaan tiedon saattaminen johdon käyttöön. 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 sekä reklamoinnista.  Mahistuessa käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja dokumentoidaan ne;  Raportointi, kokoukset, ohjeistukset ja koulutus. |
| **Korjaavat toimenpiteet**  Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.  Mahistuessa reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti-tilanteisiin ja haittatapahtumiin. Tässä keskeistä on raportointi, asioiden käsittely yksilö- ja ryhmätasolla. Tarvittaessa huomioidaan tarvittavan psykososiaalisen tuen järjestäminen. |
| **Muutoksista tiedottaminen**  Muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille tilanteen vaatimalla laajuudella tavalla kirjallisesti, kokouksissa. |

3

1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontasuunnitelman on laatinut palvelupäällikkö Camilla Sundell. Omavalvontasuunnitelmaa on kommentoinut omien erityisosaamisalueidensa mukaan työntekijät. Omavalvontasuunnitelmaan kuuluvaa riskinhallinta suunnitelmaa kehittää osaltaan Mahistuen hallinnon assistentti Jerome Sundell (turvallisuusvalvoja, turvallisuusalan tradenomiopiskelija).

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Camilla Sundell p. 045 8576450.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä yleisen kehittämistyöhön kuuluvana toimenpiteenä.

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä tarvittaessa.

Mahistuen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä käyntiosoitteessa sekä verkkosivuilla.

Omavalvontasuunnitelmaa koskeviin kysymyksiin vastataan tarvittaessa siitä vastaavan henkilön

toimesta.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1. Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve on arvioitu lakisääteisen vastuu-/omasosiaalityöntekijän toimesta asiakastyön alkaessa Mahistuessa. Asiakasprosessissa arvioidaan palvelutarpeen tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa työskenneltäessä. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen määrittämisessä korostuu toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen tuki. Näkökulma toimintakykyyn on kokonaisvaltainen pitäen sisällään fyysisen ja psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn. Lisäksi huomioidaan toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat riskitekijät.

Asiakkaat osallistuvat itseään koskevaan arviointiin aktiivisesti ja lähtökohtana tässä Mahistuki korostaa dialogia.

Mahistuen ammattilaiset toteuttavat palvelutarpeen arviota omasta tehtävästään käsin asiakasprosessissa siihen kuuluvalla tavalla yksilöllisissä asiakastilanteissa.

5.2. Asiakassuunnitelma

*Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulleen ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvista muutoksista.*

4

Perhetyön ja tehostetun perhetyön asiakkaille on laadittu ennen Mahistuen asiakkaaksi tuloa sosiaalihuoltolain 36§:n mukainen palvelutarpeen arvio, jonka yhteydessä on selvitetty lastensuojelun tuen tarve lastensuojelulain 26§:n mukaan.

Perhetyön asiakkailla on asiakkuus erityisen tuen sosiaalityössä. Tehostetun perhetyön ja kuntouttavan perhetyön asiakkailla on asiakkuus lastensuojelun avohuollon palveluissa. Ammatillisen tukihenkilötoiminnan asiakkaalla on asiakkuus lastensuojelussa tai erityisen tuen sosiaalityössä.

Vastuu-/omasosiaalityöntekijä on laatinut asiakassuunnitelman. Mahistuen tukityö pohjaa tähän.

Asiakassuunnitelma on laadittu kirjallisesti yhteistyössä asiakkaan ja moniammatillisen verkoston kanssa. Alaikäisten osalta asiakassuunnitelmaan laadintaan osallistuu huoltajat.

Tavoitteiden toteutumista seurataan aktiivisesti suunnitelman mukaisesti.

Suunnitelman käytännön toteuttamisesta huolehtii perhetyössä ja tehostetussa sekä kuntouttavassa kotiin vietävässä perhetyössä perhetyöntekijä/tiimi ja ammatillisessa tukihenkilötoiminnassa ammatillinen tukihenkilö.

Tarvittaessa laaditaan erillinen Mahistuen perhetyön/ammatillisen tukihenkilötoiminnan/neuropsykiatrisen valmennuksen suunnitelma, joka täydentää asiakassuunnitelmaa.

Mahistuessa korostuu kehittävä työote, johon kuuluu keskeisesti oman työn arviointi osana asiakastyön prosessia. Esimiehen vastuulla on palvelun laadun seuranta ja henkilökunnan perehdytys asiakastyön prosessin mukaiseen työskentelyyn.

Asiakasprosessin päättyessä laaditaan tarvittaessa yhteenveto työskentelystä.

Mahistuki tarjoaa myös neuropsykiatrisen valmentajan palveluita.

Kaikki tuki on Mahistuessa tavoitteellista ja sitä arvioidaan säännöllisesti.

5.3. 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 ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Mahistuen toiminnassa asiakas osallistuu itseään koskevaan asiakastyön suunnitteluun, arviointiin ja aktiiviseen osallisuutta tukevaan käytännön toimintaan.

**Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt:**

*Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tällöin itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tulee tehdä asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja*

5

*turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.*

*Itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten ja läheisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Rajoittamistoimenpiteistä tulee tehdä kirjaukset myös asiakastietoihin.*

--------- Mahistuen työskentelyssä ei toteuteta rajoittamistoimenpiteitä. Kyseessä on kotiin vietävät palvelut, eikä työskentelyyn kuulu rajoitustoimenpiteitä ------

|  |
| --- |
| **Asiakkaan asiallinen kohtelu:**  Mahistuessa asiakkaan asiallinen kohtelu on keskiössä kaikessa palvelussa.  Mikäli asiakas on tyytymätön kohteluunsa, asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle.  Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. |
| **Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen Mahistuessa:**  Työntekijät sitoutuvat ammattiaan koskevaan arvopohjaan ja toimivat lakisääteisen asiakaspalvelun edellyttämällä tavalla. Perehdytyksessä huomioidaan tämä keskeisesti.  **Mikäli epäasiallista kohtelua havaitaan:**  Asiakkaita ohjeistetaan reklamaation teosta sekä annetaan tarvittavat toimintaohjeet viranomaisiin yhteydenotosta.  Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne keskustellen sekä ollaan yhteydessä vastuu-/omasosiaalityöntekijään sekä tarvittaviin viranomaisiin ja annetaan tiedoksi kulloinkin tarvittava toimintatapa.  **Kehittäminen:**  Mahistuen toiminnan kehittämisessä huomioidaan aktiivisesti saatu asiakaspalaute. |

5.4. Asiakkaan osallisuus

Lasten, nuorten ja aikuisten antama palaute Mahistuen työskentelystä on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Palautteen keräämistä kehitetään Mahistuessa osana käytännön kehittämistyötä. Systemaattinen palautteen kerääminen, yksilöllisten palautteiden käsitteleminen ja huomioiminen kehittämistyössä on osa Mahistuen kehittämisstrategiaa.

Palautteen käsittelemisen prosessi:

PALAUTTEEN KERÄÄMINEN PALAUTTEEN KÄSITTELY PALAUTTEEN KÄYTTÖ TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ

Asiakkaan osallisuutta omaan asiakastyön suunnitelmaa koskevaan suunnitteluun tuetaan. Etenkin lasten ja nuorten osalta vahvistetaan äänen kuulumista itseään koskevassa asiakastyön suunnittelussa, työskentelyssä sekä toiminnan arvioimisessa.

6

5.5. Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Yksityistä sosiaalipalvelualaa koskee useat eri lainkohdat liittyen asiakkaan oikeusturvaan.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Mahistuessa muistutuksen vastaanottaja on palvelupäällikkö Camilla Sundell. Tarvittaessa Mahistuki ohjaa asiakasta tarvittavien viranomaisten puoleen kääntymisessä.

|  |
| --- |
| Toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä osana palautteen käsittelemisen prosessia |
| Tavoiteaika muistutusten käsittelylle:  Viikko |

1. Palvelun sisällön omavalvonta
   1. Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

## Perhetyö

Perhetyö on tavoitteellista ja suunnitelmallista perheen kotona ja arkiympäristössä tehtävää muutostyötä, jonka avulla tuetaan lasten ja perheiden hyvinvointia. Keskeistä perhetyössä on voimavarakeskeinen työskentely, verkostoyhteistyö ja yksilöllisten tarpeiden huomioiminen. Perhetyöntekijä tukee ja ohjaa vanhempia lastenhoidossa, kasvatuksessa sekä turvallisen ja lapsen ikätasoista kasvua ja kehitystä tukevan arjen rakentamisessa ja edistää perheenjäsenten keskinäisen vuorovaikutuksen kehittymistä.

Perhetyöntekijöillä on vähintään sosiaali- tai terveysalan ammattikorkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstä 817/2015) ja laaja työkokemus alalta sekä täydennyskoulutusta.   Perhetyöntekijöillä on osaamista erityistä tukea tarvitsevien lasten ja nuorten kohtaamisesta sekä vanhemmuuden tukemisesta. Perhetyöntekijät käyttävät työssään toiminnallisia menetelmiä ja omaavat kuntouttavan työotteen taidot.  Perhetyöntekijät hallitsevat neuropsykiatrisen valmentajan taitoja.  Perhetyötä tarjotaan sekä lastensuojeluun että perhesosiaalityöhön.

## Avoperhekuntoutus

Avoperhekuntoutus on tarkoitettu lastensuojelun asiakasperheille, jotka tarvitsevat  intensiviistä ja pidempikestoista kuntouttavaa tukea kotona. Avoperhekuntoutus tapahtuu perheen arkiympäristössä. Työskentely on tiivistä ja sen toteuttaa yhdessä asiakkaan ja hänen verkoston kanssa moniammatillinen tiimi, johon kuuluu sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia

## Ammatillinen tukihenkilötoiminta

Ammatillisen tukihenkilötoiminnan tavoitteena on lasten ja nuorten sekä heidän perheidensä tukeminen ja hyvinvoinnin edistäminen yksilölliset tarpeet huomioiden. Tuen tavoitteena on edistää ja tukea lapsen ja nuoren myönteistä kehitystä. Ammatillinen tukihenkilötoiminta on lapsen ja nuoren arjessa tapahtuvaa voimavarakeskeistä tukemista ja ohjaamista, jossa korostuu ratkaisukeskeisyys ja toiminnallisuus.

7

Ammatillinen tukihenkilötoiminta perustuu tukihenkilön ja tuettavan vuorovaikutukseen. Työskentelyä toteutetaan lapsen lähi- ja viranomaisverkoston kanssa.

Ammatillisella tukihenkilöllä on vähintään sosiaali-, terveys-, nuoriso-, tai kasvatusalan korkeakoulututkinto tai aiempi vastaava opistoasteen tutkinto (Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015), täydennyskoulutusta ja monipuolinen työkokemus alalta.

## Neuropsykiatrinen valmennus

Neuropsykiatristen häiriöiden piiriin voidaan laskea kuuluviksi psykiatriset häiriöt, joiden taustalla on keskeisesti neurobiologisia tekijöitä.  Ratkaisukeskeinen neuropsykiatrinen valmennus mm. vahvistaa psykososiaalisia taitoja, tukee arjen ja elämänhallinnan haasteissa sekä edistää itsenäistymisestä ja tavoitteellisen arjen rakentumista.   Neuropsykiatrinen valmentaja työskentelee lasten, nuorten ja aikuisten parissa, joilla on mm. ADHD/ADD, Aspergerin- ja Tourette -oireyhtymä sekä erilaisia oman toiminnan ohjauksen, oppimisen ja elämänhallinnan haasteita.  Neuropsykiatriselta valmentajalta edellytetään terveysalan, sosiaalialan tai kasvatusalan perustutkintoa.  V**almennustyössä käytettävät nimikkeet (esim. neuropsykiatrinen valmentaja tai nepsy-ohjaaja)  eivät ole suojattuja ammattinimikkeitä.** Neuropsykiatrisen valmentajat hallitsevat toiminnallisia käytännön keinoja, joiden myötä he tukevat, ohjaavat ja valmentavat neuropsykiatrisia erityispiirteitä omaavia henkilöitä.

Mahistuen toiminnassa on keskeistä asiakkaiden fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Tässä keskeistä on aktiivinen kuntouttava asiakastyö.

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan aktiivisesti yhdessä asiakkaan, vastuu-/omasosiaalityöntekijän kanssa.

* 1. Ravitsemus, lepo, liikunta, ulkoilu, virikkeet ja mielekäs arjen toiminta

Kuntouttavaan asiakastyöhön kuuluu asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen huomioiden perustarpeiden toteutuminen ravitsemuksen, levon, liikunnan, ulkoilun sekä virikkeiden ja mielekkään arjen osalta. Ikätasoisen kasvun ja kehityksen huomioiminen on tässä keskeistä.

* 1. Hygieniakäytännöt

Kotiin vietävissä palveluissa huomioidaan Mahistuessa infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen. Perehdytyksessä käydään työntekijöiden kanssa läpi erillinen ohje tästä.

Mahistuessa seurataan hygieniakäytäntöjen toteutumista käytännön työssä osana

omavalvontasuunnitelmaa henkilöstön kanssa käytävin keskusteluin sekä koulutuksin.

Hygieniakäytäntöihin kuuluu yleisten hygieniakäytäntöjen ohjeiden mukaisesti toimiminen kotikäynneillä

sekä tehostetusti pandemia-aikana.

Erityistä huomiota kiinnitetään käsienpesuun ja pandemia-aikana suojavarusteiden (maski) käyttöön.

8

Henkilökunta ei työskentele sairaana.

Henkilökunta ei tee kotikäyntejä sairaana olevan asiakkaan luona.

Mikäli henkilökunta altistuu tarttuville taudeille tai nousee epäily täistä, syyhystä, luteista tms.

noudatetaan erikseen laadittua hygieniaohjeistusta tältä osin.

Kotiin vietävissä palveluissa työntekijät eivät laita ruokaa.

* 1. Terveyden- ja sairaanhoito

Mahistuen kotiin vietävissä palveluissa työntekijät eivät tee hoitotyötä eikä siihen sisälly terveyden- eikä sairaanhoidon palveluita. Näiltä osin asiakkaat ohjataan tarvittaessa tarvittavien palveluiden piiriin.

Ensiapu tilanteisiin on ohjeistus ja perehdytys.

* 1. Lääkehoito

*Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.*

---- Mahistuessa työntekijät eivät toteuta lääkehoitoa.

Osalla Mahistuen työntekijöistä on lääkehoidon koulutus. Mahistuen työntekijät eivät kuitenkaan toteuta lääkehoitoa.

* 1. Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Mahistuki toteuttaa käytännön työssä moniammatillista verkostoyhteistyötä yksilöllisen asiakassuunnitelman pohjalta, kuten siitä on asiakkaan ja huoltajien sekä vastuu-/omatyöntekijän kanssa sovittu.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa on tärkeä osa asiakkaan kokonaisvaltaista tukea.

Lastensuojeluilmoituksen teko tarvittaessa on jokaiselle Mahistuen työntekijälle ammattitaitoon kuuluva perusasia.

Kriisi-, onnettomuus- ja poikkeustilanteiden varalle on laadittu erikseen ohjeistukset osana riskienhallinnan suunnitelmaa.

Mahistuki ei käytä toiminnassaan alihankintaa.

9

1. Asiakasturvallisuus

*Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.*

---- Mahistuen työskentelyssä ei käytetä yrityksen toimitiloja asiakastapaamisissa.

Mikäli työntekijällä nousee huoli asiakkaan kodin olosuhteista tehdään tarvittavat ilmoitukset, kuten laki edellyttää.

Riskiarvioanalyysiin perehtyneet työntekijät hallitsevat turvallisuusasioiden huomioisen kodin olosuhteissa.

Mahistuki kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa riskienhallintasuunnitelman mukaisesti. Henkilöstö koulutus on osa Mahistuen asiakasturvallisuuden edistämisen suunnitelmaa.

Asiakaskäynnit tapahtuvat kotona/muualla. Huomioidaan riskiarvioanalyysi sekä ensiaputaidot työntekijöillä.

* 1. Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Mahistuen toiminnassa huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Mahistuen henkilöstöllä on tarvittava lain velvoittama peruskoulutus sekä ammatillista

täydennyskoulutusta.

Mahistuen työntekijät toimivat työssään kehittävän työotteen mukaisesti.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan nimeämällä työskentelyyn omatyöntekijä ja työpari. Pandemia-aikana tarvittaessa useampi työntekijä.

Mahistuessa työskentelee 7-12 työntekijää.

10

|  |
| --- |
| **Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**  Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille. |
| Huomioidaan vaadittava osaaminen, koulutus, työkokemus. Rikostaustaote tarkistetaan. Kaikki työntekijät ovat ennen työn vastaanottamista esittäneet lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä annetun lain (504/2002) mukaisen rikosrekisteriotteen.  Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus. |

**Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta:**

Toimintayksikön henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa

työntekijöiden täydennyskouluttautuminen.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) säädetään työntekijän velvollisuudesta (48–49 §) tehdä ilmoitus havaitsemastaan epäkohdasta tai epäkohdan uhasta, joka liittyy asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamiseen. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta on laadittu ohjeet, jotka ovat osa omavalvontasuunnitelmaa.

Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Yksikön omavalvonnassa on määritelty, miten riskinhallinnan prosessissa epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi siellä työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Mahistuessa huolehditaan työntekijöiden (ja opiskelijoiden) perehdytyksestä asiakastyöhön

ja omavalvonnan toteuttamiseen. Tästä on erikseen perehdytyssuunnitelma.

Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty riskienhallintaprosessin kuvauksen mukaisesti. Tässä korostuu ohjeistuksen säännöllinen

esiin ottaminen sekä tarvittavista toimenpiteistä huolehtiminen esimiesjohtoisesti.

11

Henkilöstön täydennyskoulutusta tapahtuu mahdollistamalla erillisen yksilöllisen koulutussuunnitelman pohjalta henkilöstön täydennyskoulutusta. Osaamisen johtamisella tuetaan osaamisen kasvua yhteisöllisesti Mahistuessa.

Mahistuessa nimetään perehdyttäjätyöntekijä uudelle työntekijälle, joka toimii ikään kuin mentorina uudelle työntekijälle (aktorille).

Oppivassa organisaatiossa osaamista jaetaan yhteisissä tapaamisissa.

Työnohjaus on osa henkilöstön jatkuvan kehittymisen edistämistä.

7.2.Toimitilat

Mahistuella on käyntiosoitteena Toinen linja 29. Se ei ole asiakastapaamistila.

Mahistuki tekee kotiin vietävää työtä.

* 1. Teknologiset ratkaisut, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Mahistuen palvelut ovat kotiin vietäviä palveluita eikä siten ole tarvetta teknologisille ratkaisuille

henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehtimiseen erilaisilla kulunvalvontakameroilla

tai hälytys- ja kutsulaitteilla.

*Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta, jonka valmistaja on tarkoittanut muun muassa sairauden tai vamman diagnosointiin, ehkäisyyn, tarkkailuun, hoitoon, lievitykseen tai anatomian tai fysiologisen toiminnon tutkimukseen tai korvaamiseen. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.*

*Terveydenhuollon ammattimaista käyttäjää koskevat velvoitteet on määritelty laissa (24–26 §).*

--- Mahistuen palveluissa ei käytetä terveydenhuollon laitteita eikä tarvikkeita.

1. Asiakas- ja potilastietojen käsittely 12

|  |
| --- |
| *Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia, salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mitä asiakasta koskevia tietoja palveluntuottaja rekisteriin tallentaa, mihin niitä käytetään ja minne tietoja säännönmukaisesti luovutetaan sekä tietojen suojauksen periaatteet. Samaan henkilörekisteriin luetaan kuuluviksi kaikki ne tiedot, joita käytetään samassa käyttötarkoituksessa. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.*  *Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.*  *Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.*  *Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.*  *Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunnitellessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyys. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.* |
| Mahistuessa varmistetaan, että toiminnassa noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntö sekä yksikölle laadittuja asiakastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Tässä keskeistä on henkilöstön perehdytys, tietojärjestelmän luotettavuus sekä tietoturva. |
| Mahistuessa huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta.  Säännöllisyys toteutuu vuosisuunnitelman mukaisesti sekä kulloinkin yksilöllisessä tilanteessa. |
| Mahistuen rekisteriseloste/ tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä verkkosivuilla. Asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä osana asiakastyötä. |
| Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot: Camilla Sundell p. 045 8576450 |

13

1. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskienhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta kirjataan erilliseen riskienhallintaprosessin suunnitelmaan.

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Kukin kehittämiskohteena oleva tilanne/asia käsitellään erikseen, laaditaan prosessisuunnitelma

asian korjaamiseksi tai kehittämiseksi sekä raportoidaan asiaan liittyville tahoille. Tähän kuuluu prosessisuunnitelman seuraaminen ja toimenpiteiden vaikuttavuuden arviointi.

1. Omavalvontasuunnitelman seuranta

|  |
| --- |
| Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.  Paikka ja päiväys  Helsinki 20.9.2020 |
| Allekirjoitus  Camilla Sundell |

Edelliset päivitykset: 6.8.2019

14

11. Lähteet

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta: Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet.

<http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2012.pdf>

**STM:n julkaisuja (2011:15): Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuusasiantuntijoille:**

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112106/URN%3aNBN%3afi-fe201504226148.pdf?sequence=1>

**STM:n julkaisuja (2014:4): Lastensuojelun laatusuositus**

<https://www.thl.fi/documents/647345/0/STM_2014_4_lastensuoj_laatusuos_web.pdf/0404c082-4917-471a-8293-5606b41536a7>

Potilasturvallisuus, Työsuojelurahasto & Teknologian tutkimuskeskus VTT: Vaaratapahtumista oppiminen. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatiolle

<http://www.vtt.fi/files/projects/typorh/opas_terveydenhuolto-organisaatioiden_vaaratapahtumista_oppimiseksi.pdf>

**Turvallisen lääkehoidon suunnittelun tueksi:**

Turvallinen lääkehoito -opas: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030>

**Valviran määräys terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden vaaratilanneilmoituksen tekemisestä:**

Valviran määräys 4/2010: <https://www.valvira.fi/-/maarays-4-2010-terveydenhuollon-laitteesta-ja-tarvikkeesta-tehtava-ammattimaisen-kayttajan-vaaratilanneilmoitus>

**Tietosuojavaltuutetun toimiston ohjeita asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn**

Rekisteri- ja tietoturvaselosteet: [http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html](http://www.tietosuoja.fi/fi/index/materiaalia/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet.html%20)

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:

[http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

[Henkilotietolaki\_ja\_asiakastietojen\_kasittely\_yksityisessa\_sosiaalihuollossa.pdf](http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/oppaat/6JfpsyYNj/Henkilotietolaki_ja_asiakastietojen_kasittely_yksityisessa_sosiaalihuollossa.pdf)

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta liittyen tietosuoja-asioihin ja asiakirja hallintoon sekä muuta lisätietoa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista: <http://www.sosiaaliportti.fi/File/eef14b19-bacf-4820-9f6e-9cc407f10e6d/Sosiaalihuollon+asiakasasiakirjat.pdf>)

**Lastensuojelun määräaikojen omavalvonta**

<http://www.valvira.fi/documents/14444/236772/Lastensuojelun_maaraaikojen_omavalvonta.pdf/e8b14a48-fc78-4ac4-b9ca-4dd6a85a789b>