



# Kissanmintun omavalvonnan seurantaraportti 09-12/2024

## Asiakaskokemus

Kissanmintussa asiakaskokemusta mitattiin Roidu-asiakaspalautteiden avulla. Palautetta kerättiin kuukausittain lapsilta, heidän läheisiltään ja tilaaja-asiakkailta. Palautteita tuli seurantajaksoilla 1.9.-31.12. 48 kpl. Asiakaskokemus on ollut suurimmalta osin myönteistä ja heikoimmatkin vastaukset ovat olleet neutraaleja. Palautteita käytiin läpi lasten foorumissa eli viikottaisessa lasten ja nuorten palaverissa. Palautejärjestelmän lisäksi saimme palautetta silloin tällöin suullisesti, ja kaikki palaute käytiin läpi kuukausittain koko henkilökunnan tiimipäivässä. Palautteet huomioitiin toiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa.

## Ohjaus- ja valvontakäynnit

Ajanjaksolla ei ollut suunniteltuja eikä reaktiivisia ohjaus- ja valvontakäyntejä.

## Poikkeamat

Poikkeamia kerättiin kokoaikaisesti kaikista laatuun, turvallisuuteen tai muuhun toimintaan liittyvistä poikkeamista Gurufield-järjestelmän kautta. Henkilökuntaa kannustettiin erikseen useampia kertoja tekemään ilmoituksia laadun varmistamiseksi ja epäkohtien muokkaamiseksi. Seurantajakson aikana poikkeamia tuli 41 kappaletta, joista selvästi enemmistö oli lääkepoikkeamia.

Poikkeamia alettiin käsitellä nopeasti niiden raportoinnin jälkeen ja kaikki tapaukset käytiin läpi koko henkilöstön tiimipalaverissa kuukausittain.

Seurantajakson poikkeamien kautta kiinnitettiin erityistä huomiota työn suunnitteluun kalenteroinnin kautta, tietosuoja-asioihin ja esineiden säilytykseen yksikössä.



## Itsearviointit/Sisäinen auditointi

Syyskuussa Kissanmintuun tehtiin lääkehoidon sisäinen auditointi toisen yksikön auditoijan toimesta. Auditoinnissa tuotiin esiin seuraavia kehityskohteita:

- Uuden nuoren erityiseen lääkehoitoon liittyvät luvat ja kouluttautuminen
- Lääkehoitosuunnitelman päivityksiä esimerkiksi järjestelmien osalta
- Lääkkeiden säilytykseen pieniä suosituksia

Lisäksi tässä listattiin vahvuuksia, kuten:

- lääkehoitosuunnitelman tuoreus
- lääkepoikkeamien käsittely
- lääkesäilytyksen siisteys ja dokumentointi
- lääkkeisiin liittyvän tietosuojan toteuttaminen

Marraskuussa 2024 Kissanmintussa suoritettiin tietosuojan itsearviointi, jossa tarkasteltiin seuraavia asioita:

- Henkilöstö on tietoinen siitä, mistä Humanan tietosuojakäytäntö löytyy.
- Henkilöstö tietää, mistä löytää tietosuojaan liittyvät ohjeet.
- Uusille tilaaja-asiakkaille, palvelun piirissä oleville asiakkaille ja heidän omaisilleen tiedotetaan Humanan henkilötietojen käsittelystä.
- Henkilötietoja säilytetään vain Humanan käytössä olevissa järjestelmissä, ei esimerkiksi tietokoneen kovalevyllä.
- Työntekijät käsittelevät ja säilyttävät kuvia ja videoita, joissa esiintyy asiakkaita tai työntekijöitä, vain Humanan järjestelmissä, ei julkisissa palveluissa.
- Työntekijät kirjaavat asiakkaista arvostavasti.
- Asiakirjat poistetaan tai hävitetään poistoprosessin mukaisesti.
- Henkilötietoja jaetaan Humanan ulkopuolisille turvallisella tavalla.
- Tietosuojapoikkeamat raportoidaan Gurufieldiin heti, kun ne havaitaan.
- Kadonneista tietokoneista ja mobiililaitteista ilmoitetaan aina IT-tukeen.
- Henkilöstö tunnistaa tietojenkalasteluviestit ja raportoi niistä IT-tukeen.
- Tietosuoja-asioita on käyty perusteellisesti läpi myös muuten henkilökunnan foorumeissa.



## Henkilöstö

Vuoden 2024 aikana Kissanmintun henkilökunta on koulutautunut rajoitustoimenpiteisiin ja diabeteksen hoitoon. Lisäksi henkilökunta osallistui viiden päivän koulutukseen, jossa perehdyttiin kognitiivisen käyttäytymisterapian työkaluihin. Näistä koulutuspäivistä kolme sijoittui kuluneelle arviointijaksolle. Lisäksi Kissanminttuun koulutettiin KKT-avainhenkilö, jonka tehtävänä on ottaa käyttöön nämä työkalut nuorten ryhmätoiminnassa ja yksilötyöskentelyssä. Joulukuussa yksi Kissanmintun työntekijä valmistui neuropsykiatriseksi valmentajaksi suoritettuaan koulutuksen. Kuluneen seurantajakson aikana Kissanmintun henkilökunnalle toteutettiin WeYouMe-henkilöstökysely.

## RAI-arviointi

Seurantajakson aikana Kissanmintussa on käytetty InterRai ChYMH-DD-arviointivälinettä osana omaohjaajatyöskentelyä ja lapsen hoidon suunnittelua. Tämä työkalu auttaa arvioimaan lasten ja nuorten toimintakykyä ja palveluntarvetta sekä laatimaan ja seuraamaan hoito- ja kasvatussuunnitelmia. Arvioinnit tehdään sijoituksen alussa, lopussa ja kolmen kuukauden välein. Ensimmäiset arvioinnit tehtiin keväällä ja kesällä 2024, ja toinen kierros saatiin valmiiksi kuluneen seurantajakson aikana.

## Omaohjauksen seurannasta nousut kehittämistyö

Kissanmintussa jatketaan edelleen aktiivista palautteen ja poikkeamin keräämistä. Kiinnitämme huomiota erityisesti laadun rakenteisiin sekä palautteen kautta tuotuihin kehittämiskohteisiin.



Humana

Kirjoita  
päivämäärä  
napsauttamalla  
tai  
napauttamalla  
tätä.

Sivu 4 / 4