



Humana

Humanan Havu Oy

Mäntylän Ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1	Palveluntuottajaa koskevat tiedot.....	3
2	Omavalvontasuunnitelman laatiminen.....	5
2.1	Palveluiden laadun edellytykset.....	5
2.2	Vastuu palveluiden laadusta.....	5
2.3	Toimeenpano.....	6
2.4	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen.....	6
3	Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	7
3.1	Palvelut.....	7
3.2	Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet.....	8
3.3	Toimintaa ohjaavat arvot.....	8
4	Omavalvonnan toimeenpano.....	9
4.1	Riskienhallinnan vastuut.....	9
4.2	Riskien tunnistaminen ja raportointi.....	9
4.3	Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely.....	11
4.4	Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen.....	12
4.5	Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29).....	12
4.6	Ostopalvelut ja alihankinta.....	13
4.7	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta.....	14
5	Asiakkaan asema ja oikeudet.....	14
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma.....	14
5.2	Osallisuus ja tiedonsaantioikeus.....	15
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen.....	15
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu.....	17
5.5	Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
5.6	Asiakkaan oikeusturva.....	17
5.7	Omaohjaaja.....	19
6	Palvelun sisällön omavalvonta.....	20
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta.....	20
6.2	Ravitsemus.....	20
6.3	Hygieniäkäytännöt.....	21
6.4	Infektioiden torjunta.....	21
6.5	Kestävä kehitys.....	22
6.6	Terveyden- ja sairaanhoito.....	23
6.7	Lääkehoito.....	24
6.8	Monialainen yhteistyö.....	24
7	Asiakasturvallisuus.....	24
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.....	24
7.2	Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta.....	25
7.3	Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet.....	25
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	26
7.5	Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta.....	26
7.6	Henkilöstön riittävyyden seuranta.....	27
7.7	Toimitilat.....	28
7.8	Teknologiset ratkaisut.....	28
7.9	Lääkinnälliset laitteet.....	28

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen.....	29
8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä.....	29
8.2 Asiakastyön kirjaaminen.....	30
9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä.....	31
10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit.....	34

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottajan perustiedot

Yksityinen palveluntuottaja

Palveluntuottajan nimi: Humanan Havu Oy

Y-tunnus: 3437759-4

Yrityksen yhteystiedot: Aseveljentie 10, 96100 Rovaniemi.

Palveluyksikön perustiedot

Nimi: Mäntylän Ryhmäkoti

Katuosoite: Aseveljentie 10

Postinumero: 96100

Postitoimipaikka: Rovaniemi

Sijaintikunta: Rovaniemi

Vastuuhenkilö: Tiina Miettinen, Yksikön päällikkö

Puhelin: 0405116500

Sähköposti: tiina.miettinen@humana.fi

Palvelumuoto: Kehitysvammaisten tehostettu palveluasuminen

Henkilöstömäärä: 9

Rekisteröintitiedot

Rekisteröintipäätöksen ajankohta: (Valvira) 2.6.2014, päivitetty Humanan Havu Oy 22.5.2024

Palveluala, joka on rekisteröity: Kehitysvammaisten ympärivuorokautinen palveluasuminen

Hyvinvointialueet, joilla palvelua tuotetaan: Lapin hyvinvointialue

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1 Palveluiden laadun edellytykset

Laadulla tarkoitetaan esimerkiksi sitä, palvelu on asiakkaan elämän arvoa lisäävää, turvallista ja kunnioittavaa. Mäntylän Ryhmäkodissa tehdään asiakaslähtöistä työtä, joka pohjautuu vammaispalvelujen palvelusuunnitelmaan, asiakkaan voimavaroihin ja tuen tarpeisiin. Asiakkaan palvelutarve selvitetään kuulemalla asiakasta ja hänen läheisiään, toteuttamalla RAI-arvioinnit ja seuraamalla asiakkaalle henkilökohtaisesti tehtyä palvelun toteuttamissuunnitelmaa päivittäisessä työssä. Mäntylässä huolehditaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden säilymisestä ja hyvästä kohtelusta selvittämällä tarvittavat ohjauksen ja auttamisen keinot niiden toteutumiseksi. Arvojen mukainen työskentely ja hyvä ammattiosaaminen mahdollistavat henkilöstön toteuttaman laadukkaan perustyön arjessa. Täydennyskoulutuksilla tuetaan ammattitaidon ylläpitoa ja kehittämistä tarvittavissa teemoissa.

Mäntylän Ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma kuvaa toimintaa ryhmäkodin arjessa. Suunnitelman avulla henkilökunta valvoo toiminnan sisältöä, turvallisuutta ja laatua, eli omaa työtään asiakkaiden kodissa. Omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto.

Mäntylän Ryhmäkodissa tuotettavan palvelun tulee olla luvan, sopimusten ja lakien mukaista. Ryhmäkoti on osa Humana Suomea jonka omavalvontaohjelma toimii yrityksen laatujärjestelmänä. Omavalvontaohjelma on luettavissa www.humana.fi.

2.2 Vastuu palveluiden laadusta

Mäntylän Ryhmäkodin Yksikön päällikkö vastaa palvelun laadusta ja turvallisuudesta. Moniammatilliset työparit ja Humanan tuki tukevat työskentelyä. Esimerkiksi lääkehoidon vastuuhenkilönä toimii sairaanhoitaja, Humanan laatutiimi tukee riskien hallintaan liittyvissä kysymyksissä ja asiakkaiden hyvää kohtelua arvioi IMO-asiantuntijaryhmä. Laadunhallinnan tukena toimii myös vammaispalveluiden johtoryhmä, johon Yksikön päällikkö kuuluu.

Mäntylän Ryhmäkodin henkilöstön velvollisuus on toimia yhteisesti sovittujen toimintamallien mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin. Henkilöstö osallistuu omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen sekä turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Henkilöstö vastuualueidensa ja omaohjaajatehtäviensä kautta osallistuvat asiakaskohtaisten toteuttamissuunnitelmien laatimiseen ja jokapäiväiseen seuraamiseen. Yksikön päällikön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvontaan, riskien hallintaan, sekä velvollisuuteen ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai sellaisen uhasta.

Mäntylän Ryhmäkodin henkilöstö kokoontuu viikoittain henkilöstöpalaveriin, jossa jaetaan tietoa ja havaintoja toiminnasta. Mahdolliset poikkeamat, havaitut riskit, haasteet ja viikon onnistumiset käsitellään palaverissa yhteisesti. Palaverit dokumentoidaan ja henkilöstö on velvollinen niihin tutustumaan.

2.3 Toimeenpano

Omaavonnan käytännön toteutumisessa on oleellista henkilöstön sitoutuminen siinä sovittuihin toimintamalleihin. Sitoutumista ja ymmärtämistä lisää henkilökunnan osallistuminen suunnitelman laatimiseen, selkeä ja ymmärrettävä kieli sekä perehdytys sisältöön. Uuden työntekijän perehdytys pohjaa omaavontasuunnitelman sisältöihin. Tutustuttuaan henkilökunta allekirjoituksellaan sitoutuu toteuttamaan työtään suunnitelman mukaisesti.

Omaavontasuunnitelma on jatkuvasti päivittyvä dokumentti, jonka sisältöä arvioidaan arjessa. Syksystä 2024 eteenpäin suunnitelman päivittämiseen luodaan myös asiakkaille ja omaisille mahdollisuus osallistua pitämällä keskustelutilaisuuksia aiheen parissa.

2.4 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omaavontasuunnitelma on henkilökunnan, asiakkaiden ja Mäntylän Ryhmäkodin vieraiden nähtävillä yksikön eteisen seinällä. Omaavontasuunnitelma on lisäksi julkaistu sähköisesti Humanan internetsivuilla.

Laadukkaan toiminnan tulee olla läpinäkyvää ja mitattavaa. Laadunhallinnan ja seurannan työkaluina Mäntylän Ryhmäkodissa käytetään RAI-arviointia, Gurufield poikkeamajärjestelmää, asiakaskokemus (Roidu)- ja henkilöstötyytyväisyyskyselyjä. RAI-järjestelmä luo mahdollisuuden palvelun vaikuttavuuden tarkasteluun ja valtakunnalliseen vertailutietoon, Gurufieldissä tehdyt poikkeamailmoitukset ja itsearviointit nostavat esiin toiminnan epäkohtia ja auttavat havaitsemaan muun muassa ympäristön ja asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavia tekijöitä. Asiakas- ja henkilöstökokemukselle on määritelty tavoitetaso 4. Kyselyt nostavat esiin onnistumisia ja kehittämiskohteita ilmiötasolla. Asetetut tavoitetasot mahdollistavat tehtyjen kehittämistoimenpiteiden vaikuttavuuden seurannan.

Suunnitelmaa työtä ohjaavana dokumenttina käsitellään ja päivitetään henkilöstöpalavereissa. Omaavonnan toteutumisen seuranta on jatkuvaa ja selvitys tehdyistä toimenpiteistä julkaistaan 4kk välein. Päivitetystä suunnitelmasta tiedotetaan Mäntylän Ryhmäkodin kuukausittaisella kirjeellä, jonka lukijoina on palvelun tilaajan edustajia, Ryhmäkodin asiakkaat ja heidän omaiset. Henkilökuntaa tiedotetaan muuttuneista tiedoista henkilöstöpalaverissa.

Tukea suunnitelman päivittämiseen saadaan laadunhallintaa tukevista työkaluista. Mäntylän sisäisten työkalujen lisäksi omavalvontasuunnitelman päivittämiseen hyödynnetään ulkopuolisten havaintoja ja palautteita.

3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

3.1 Palvelut

Mäntylän ryhmäkodissa on yhteensä 15 asiakaspaikkaa. Mäntylän Ryhmäkoti on tarkoitettu kehitysvammaisille ja vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat ohjausta, valvontaa ja hoitoa asumisensa tueksi. Tuen tarpeen taustat ja kohdentuminen on yksilöllinen ja se määritellään jokaiselle henkilökohtaisesti. Mäntylään hakeudutaan asiakkaaksi Lapin hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluiden kautta, jonka kanssa Mäntylä on tehnyt sopimuksen seuraavista palvelutuotteista:

Lapin hyvinvointialueen kilpailutuksen mukaisesti tuotamme ympärivuorokautinen palveluasumista kehitysvammaiselle henkilölle tuen tarpeesta riippuen:

- Palvelutuote 3. Ympärivuorokautinen palveluasuminen I
- Palvelutuote 4. Ympärivuorokautinen palveluasuminen II

Palvelusetelillä asiakkaan on mahdollisuus hakeutua seuraaviin palvelutuotteisiin:

Kehitysvammalain mukaiset asumispalveluiden palvelusetelit:

- Palvelutuote 1. Palveluasuminen
- Palvelutuote 2. Tehostettu palveluasuminen I
- Palvelutuote 4. Tehostettu palveluasuminen III

Vammaispalvelulain mukaiset asumispalveluiden palvelusetelit:

- Palvelutuote 6. Tehostettu palveluasuminen I

Lisätietoa palvelutuotteista saa Mäntylän Ryhmäkodin Yksikön päälliköltä ja Lapin Hyvinvointialueelta vammaisten asumispalveluista.

3.2 Toiminta- ajatus ja toimintaperiaatteet

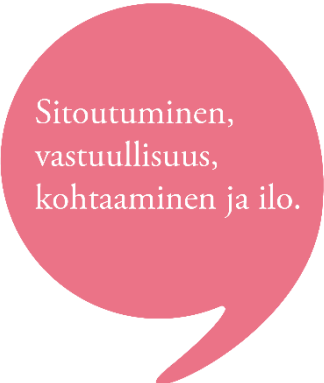
Mäntylä toimii kehitysvammaisten ympärivuorokautista asumispalvelua tuottavana kumppanina Lapin hyvinvointialueelle.

Mäntylän Ryhmäkoti on asiakkaidensa koti. Mäntylä tarjoaa turvallisen ja esteettömän kodin ja turvaa asiakkaan yksilöllisyyden ja mahdollisuuden oman näköiseen elämään. Ryhmäkodissa toimitaan aina asiakkaan omatoimisuutta ja toimintakykyä tukien.

Mäntylässä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kannustetaan itsenäiseen päätöksentekoon, tarjoamalla siihen tukea oikeassa muodossa. Jokaiselle asiakkaalle tehdään henkilökohtainen arjen suunnitelma ja suunnitelma, jossa kuvataan, millaisin tukitoimin asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

Jokaisella asiakkaalla oma nimetty ohjaaja, joka perehtyy hänen asioihinsa ja vahvistaa osaltaan asiakkaan oman näköisen elämän toteutumista.

3.3 Toimintaa ohjaavat arvot



Sitoutuminen,
vastuullisuus,
kohtaaminen ja ilo.

”Jokaisella on oikeus hyvään elämään” on visiomme ja sen eteen teemme Mäntylän Ryhmäkodissa työtä. Humanan arvot – sitoutuminen, vastuullisuus, kohtaaminen ja ilo – ovat työmme perusta.

Sitoutuminen

Sitoutuminen on laadukkaan ja asiakaslähtöisen työn perusta. Sitoudumme parantaaksemme asiakkaidemme hyvinvointia ja huomioimaan heidän tarpeensa ja toiveensa, jotta jokainen heistä voisi elää mahdollisimman hyvää, turvallista ja mielekästä elämää. Meillä on vahva halu löytää joustavasti ratkaisuja yksilöllisiin tilanteisiin.

Vastuullisuus

Sosiaalipalveluiden tuottajana tunnemme vastuumme sekä palveluidemme käyttäjiä, että palveluidemme ostajia kohtaan. Vastuullisuus tarkoittaa jokapäiväisessä työssä sitä, että tunnemme asiakkaamme ja toimimme asiakkaan edun mukaisesti. Jos havaitsemme toiminnassamme korjattavaa, kerromme siitä tarvittaville tahoille ja korjaamme asian.

Kohtaaminen ja ilo

Työmme tarkoitus on auttaa ihmisiä kohti mahdollisimman hyvää elämää. Työn merkitys tulee todeksi jokapäiväisissä kohtaamisissa. Kohtaamme ihmiset arvostavasti, ja luomme kohtaamisissa myönteistä energiaa.

Työyhteisön hyvä ilmapiiri heijastuu asiakaskohtaamisiin, joten myös sen vuoksi on ensiarvoisen tärkeää pitää huolta työyhteisöjemme hyvinvoinnista. Kohtaamisen ilo saa näkyä myös työyhteisöjemme keskinäisissä vuorovaikutustilanteissa. Tätä Humana pyrkii tukemaan muun muassa kehittämällä esihenkilöiden johtamistaitoja ja koko yrityksen johtamiskulttuuria.

4 Omavalvonnan toimeenpano

4.1 Riskienhallinnan vastuut

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä on Yksikön päälliköllä. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Mikäli poikkeama ei saada omavalvonnallisin keinoin korjattua, tiedotetaan siitä tilaajan edustajaa ja valvontayksiköä sekä muita tarvittavia viranomaisia.

Havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tarvittaessa viikkopalaverissa ja kootusti kuukausipalaverissa henkilökunnan kesken. Yksikön päällikkö käsittelee saapuneen poikkeamailmoituksen mahdollisimman pian sen saapumisen jälkeen. Yhteisen käsittelyn ja tilanteiden purkamisen aikajänne määrittyy tilanteen mukaan, mutta toimintamalliksi on vakiintunut 1vk -1kk välein käydä tapahtumat läpi vähintään ilmiötasolla. Dokumentaatio on Gurufield-järjestelmässä ja mahdollisia toimintamallien muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalaverin kirjauksessa, jonka henkilökunta on velvoitettu lukemaan.

Mäntylän Ryhmäkoti on pieni yksikkö ja siten kriittinen tieto liikkuu nopeasti. Nopealla reagoinnilla pyritään estämään tapahtuman uusiutuminen. Kaikki arkityötä koskeva päätäntävalta on yksikössä. Mikäli poikkeamia havaitaan runsaasti, on siihen mahdollista vastata koulutuksella.

Mikäli koko ryhmäkodin toimintaan vaikuttavia muutoksia tehdään, tiedotetaan niistä asiakkaita viikoittaisessa asiakaskokouksessa tai henkilökohtaisesta asiakkaan kanssa asiasta juttelemalla. Omaisille kirjoitetaan ryhmäkodista kuulumiskirje noin kuukausittain ja se toimii myös tiedottamisen välineenä.

4.2 Riskien tunnistaminen ja raportointi

Riskien tunnistaminen on osa laadunhallintaa. Se on Mäntylän Ryhmäkodilla säännöllistä toimintaa, jolla tarkoitetaan saatavissa olevan tiedon käyttämistä vaarojen tunnistamiseksi sekä ihmisiin, omaisuuteen, ympäristöön tai toimitaan kohdistuvan riskin suuruuden arvioimiseksi.

Mäntylän Ryhmäkoti on tiloiltaan yhdessä tasossa ja hallittavan kokoinen, joka helpottaa jokapäiväistä havainnointia. Henkilöstö kuulee asiakkaat helposti ja vierailevat usein asiakkaiden luona. Asiakasturvallisuuden poikkeamia ja uhkia seurataan henkilöstön tekemien Gurufield-ilmoitusten kautta, päivittäiskirjauksista ja suullisella raportoinnilla. Usein pienistäkin havainnosta tiedottamalla pystytään ennaltaehkäisemään haittatapahtumia, se on pienen yksikön etu. Kaikki laadukkaasta palvelusta poikkeava dokumentoidaan asiakaskirjauksiin ja Gurufield-järjestelmään, jossa Yksikön päällikkö raportoi jatkotoimenpiteitä. Tärkeää on pitää turvallisuuden vaikuttavat asiat arkisissa keskusteluissa.

Paloturvallisuus ja kiinteistön käyttöön liittyvät riskit ovat toteutuessaan yksi vakavimpia. Kaksi kertaa vuodessa henkilökunnan kanssa käydään turvallisuuskävely, yhdessä havainnoimalla ja konkreettisesti harjoittelemalla nousee arvokasta tietoa riskeistä. Tilojen turvallisuutta ja toimivuutta tarkastellaan myös kiinteistön tarkastuksissa niin kiinteistön omistajan kuin Humanan omanakin toimintana.

Työterveyshuollon työpaikkaselvitys tuottaa näkökulman työturvallisuuteen vaikuttavista seikoista. Henkilökohtaisella tasolla työturvallisuuden aiheita käsitellään kehityskeskusteluissa, työyhteisön yhteisiä aiheita nousee viikkopalavereissa ja mm. itsearvioinneissa. Gurufield -järjestelmä tuottaa tietoa yksittäisistä poikkeamatapahtumista ja niistä tehtävien koosteiden avulla arvioidaan suurempia kokonaisuuksia ja toistuvuutta. Henkilöstön tyytyväisyyskyselystä saadaan arvokasta tietoa työyhteisön tilasta ja johtamisesta.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat olemalla yhteydessä henkilöstöön tai suoraan Yksikön päällikköön. 2-3 kertaa vuodessa mitataan asiakaskokemusta, johon myös omaisilla on mahdollisuus yksikössä vieraillessaan osallistua. Asiakas ja omainen saa annettua palautetta havaitsemistaan epäkohdista myös anonymisti. Palautekanava on yrityksen etusivulla www.humana.fi

Humanan internetsivustolla on palautekanava vakavien rikkeiden ja väärinkäytösten ilmoitukseen, se on Humanan henkilökunnan käytössä ja ilmoituksen voi tehdä anonymisti. www.humana.fi, ohje ja linkki on myös Myhumanassa, Humanan sisäisessä intranetissä.

Mäntylässä riskien tunnistamiseen hyödynnetään mm seuraavia toimenpiteitä:

- Poikkeamahavaintojen kirjaaminen, käsittely ja seuraaminen
- Tilaajan tarkastukset
- Sisäiset auditoinnit
- Turvallisuuskävelyt ja poistumisharjoitukset
- Kiinteistön huollot ja tarkastukset
- Palotarkastus
- Työpaikkaselvitys, työterveys
- Terveystarkastus
- Työsuojelutarkastus
- Yksikön itsearviointit
- Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma
- Lääkehoitosuunnitelma
- Palo- ja pelastussuunnitelma
- Ensiapu- ja alkusammutuskoulutukset

Mäntylässä on tunnistettuja riskejä mm. seuraavilla osa-alueilla:

- Henkilöstöön liittyvät riskit (työturvallisuus, sijaisten saatavuus, vuorotyö, yksin työskentely, väkivallan uhka, tapaturmat)

- Asiakkaisiin liittyvät riskit (tapaturmat, sairaskohtaukset, katoaminen, väkivallan uhka)
- Lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit (riskit on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa)
- Tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit (salassapito, dokumentointi, tulosteet, tunnusten tai laitteiden katoaminen, yhteiskäyttölaitteisiin kirjautuminen)
- Palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit (virukset, apuvälineet- ja laitteet, talous, yhteistyökumppanit)
- Tiloihin liittyvät riskit (vuodenajat, lämpötila, paloturvallisuus, kynnykset, liukkaus, esteellisyys esim. ulko-ovi kynnyksineen, pihan liukkaus tai putoava lumi)
- Tiedottamiseen liittyvät riskit (tiedottamiskanavat, puutteellinen tiedonkulku, vajaa tai virheellinen dokumentointi)
- Ympäristöön liittyvät riskit (liikenne), mahdolliset ulkopuolelta tulevat riskit

4.3 Riskienhallinnan keinot ja epäkohtien/puutteiden käsittely

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien toimintojen summa. Riskienhallinnan paras osaaja on henkilö, joka toimii ryhmäkodilla ja tarkkailee ympäristöään turvallisuuden näkökulmasta. Tärkeää on, että epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun, asiakas- ja henkilöstöturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Yksikön päällikön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuden kohdistuviin riskeihin.

Gurufield palaute- ja poikkeamajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja niiden läheltä piti -ilmoitukset asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta, tietoturvallisuudesta ja laatupoikkeamista. Gurufieldissa henkilöstö voi tehdä valvontalain mukaisen ilmoituksen ja jättää myös kehittämisehdotuksia. Asiakastyön raportoitavia poikkeamia on myös asiakkaan kanssa tehtyjen suunnitelmien peruuntuminen. Yksikön päällikkö hyödyntää Gurufieldia tarkastusten järjestelmällisessä hyödyntämisessä, tekemällä niistä itselleen kehittämistoimenpiteitä.

Poikkeamailmoituksen tekijä kuvaa tapahtuman mahdollisimman selkeästi ja pohtii siihen ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Myös asiakkaan näkökulmaa ja mielipidettä kysytään. Yksikön päällikkö saa saapuneesta poikkeamailmoituksesta sähköpostiviestin ja aloittaa käsittelyn viipymättä. Tarvittaessa tehdään asianosaisten haastatteluja tai lisäselvityksiä. Kaikki poikkeamat käsitellään ja riskimatriisia hyödyntäen arvioidaan vakavuutta. Vakavista poikkeamista tehdään aina juurisyiden selvittely ja toimenpidesuunnitelma.

Mäntylän Ryhmäkodilla toimintatapojen muutosta edellyttämät poikkeamat käsitellään henkilökunnan kesken viikkopalavereissa ja kaikki ilmoitukset koostetusti kuukausittain, jolloin toistuvuutta on helpompi seurata. Ilmoituksista tehdään myös kooste puoli vuosittain. Pitkän aikavälin koosteet auttavat havaitsemaan poikkeamat ilmiötasolla, se on johtamisessa tärkeä työkalu.

4.4 Riskienhallinnan seuranta ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Yksikön henkilöstöltä vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Yksikön päällikön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Mäntylän Ryhmäkodilla poikkeamailmoituksia tehdään asianmukaisesti tärkeintä on luottamus, ettei yksikössä etsitä syyllistä vaan ilmoituksen kautta pyritään tekemään toiminnasta turvallista ja laadukasta. Yksikön päällikkö havainnoi ja seuraa henkilöstön osaamista arjen toimintojen ohessa ja tarvittaessa järjestää lisäkoulutusta ja perehdytystä turvallisuuteen vaikuttaviin teemoihin.

4.5 Palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29)

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 omavalvonnallisilla toimin. Mäntylän toiminnasta ilmoitus annetaan Lapin hyvinvointialueen vammaisten asumisen palvelupäällikölle sekä valvonnan asiantuntijalle. Avoin keskustelu epäkohdista on tärkeää. Mikäli ilmoitettua epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

Sama ilmoitusvelvollisuus sitoo henkilöstöön kuuluvaa, joka havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Mäntylässä ilmoitus kirjataan Gurufield-järjestelmään. Ilmoituksen järjestelmään voi tehdä myös mobiilissa ja anonyymisti. Poikkeamajärjestelmän ohjaus kuuluu henkilökunnan perehdytykseen.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Yksikön päällikkö ilmoituksen vastaanottajana tarttuu asiaan omavalvonnallisilla keinoin ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. Epäkohtailmoituksen käsittely alkaa viipymättä sen tultua tietoon. Käsittelyyn osallistuu kaikki, joita asia koskee. asiat käsitellään tapauskohtaisesti ja tilanteesta riippuen salassapitovelvollisuutta noudattaen Yksikön

päällikön ja työntekijän kesken tai julkisesti yksikön sisällä. Keskustelut, toimenpiteet ja seurannan suunnitelma dokumentoidaan.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoin kohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tai palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita.

4.6 Ostopalvelut ja alihankinta

Mäntylässä alihankintana toteutettavat palvelut:

- Ylläpitosiivous Siivous- ja Kotipalvelu Annet
- Ateriapalvelu Kahden Kokin Catering

Mäntylän Ryhmäkodin käyttämät ostopalvelut:

- Vaihtomattopalvelu Lindström
- Kiinteistöhuolto ISS
- Turvapalvelut Securitas
- Hoitajakutsujärjestelmä Everon
- Apuvälineet Berner Medical oy
- Terveystieteiden laitteen Berner Medical oy ja Lyreco Oy
- Tietoturvajäte Stena Recycling Oy
- Henkilöstövuokraus Hyvän Hoidon Palvelut Oy ja Barona Oy

Muut tukipalvelut Mäntylän Ryhmäkodin apuna:

- Inkontinenssitteet OneMed
- Apteekkipalvelut Kairatien apteekki
- Perusterveydenhuolto Lapha
- Apuvälinepalvelut Lapha
- Terapeutit asiakkaan valitsema
- Jalkahoitaja Hoitola Heli Maarit tai asiakkaan valitsema
- Hoiva- ja toimistotarvikkeet Lyreco
- Kuljetuspalvelut Matkapalvelukeskus
- Kela-taksi Lähitaksi
- Opiskelijayhteistyö Redu
- Päiväaikainen toiminta Erkkilänkuja päivätoiminta ja Myllärin Paja
- Leirit, kerhot ja hartaudet Rovaniemen Seurakunta

- Avustajapalvelut mm. Mehiläinen, 9Lives tai asiakkaan valitsema
- Erityisryhmien leirit Lomaco Oy

Yksikön päälliköllä on alihankkijoiden ja ostopalvelutoimijoiden kanssa tehdyt palvelusopimukset sisältöineen tiedossaan. Niiden toteutumista seurataan silmämääräisesti, esim. hiekoitus, siisteys ja mittaamalla, esim. toimitetun aterian lämpötila. Humanan toimialapalvelut tarkistaa uusien yhteistyökumppaneiden toimiluvan ja Tukesista toiminnanharjoittaja rekisterin, pyrimme käyttämään vain tilaajavastuu paperit omaavia yrityksiä. Tarvittaessa pyydetään luettavaksi alihankkijan omavalvontasuunnitelma.

4.7 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Mäntylän Ryhmäkodille on luotu poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma eli valmiussuunnitelma, joka on varautumista erilaisten häiriöiden aiheuttamiin haasteisiin. Suunnitelma on henkilöstön käytettävissä ja siitä vastaa Yksikön päällikkö.

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Mäntylän ryhmäkodin palvelut noudattavat lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakkaalla on oikeus saada laadukasta palvelua ja hyvää kohtelua yksityisyyttään kunnioittaen.

Asumispalvelu Mäntylän Ryhmäkodissa perustuu asiakkaan palvelutarpeeseen, joka päivitetään 2-3 vuoden välein tai asiakkaan tilanteen muuttuessa. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa asiakkaan hyvinvointialueen hänelle nimeämä sosiaalityöntekijä. Palvelutarve kirjataan asiakkaan yksilölliseen vammaispalvelun palvelusuunnitelmaan. Mäntylän ryhmäkoti palvelun tarjoajana on velvollinen kirjallisesti ilmoittamaan havaitsemistaan muutoksista asiakkaan palvelutarpeessa. Ilmoituksen pohjalta asiakkaalle tehdään uusi arviointi sekä päivitetään palvelusuunnitelma sekä tarvittaessa tehdään uusi palvelupäätös. Palvelusuunnitelma sisältää kaikki asiakkaalle myönnetty palvelut mielekkään elämän mahdollistamiseksi.

Palvelusuunnitelman ja Mäntylässä tehtävän RAI-arvioinnin pohjalta asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma. Mäntylässä suunnitelma on asiakastietojärjestelmä DomaCaressa nimellä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Suunnitelma sisältää asiakkaan arjen, hoidon ja kuntoutuksen kannalta oleelliset asiat. Asiakkaalle määritellään tavoitteet ja keinot, joilla hän elää Mäntylässä oman näköistään ja itselleen mielekästä elämää. RAI-toimintakykyarviointi tehdään puoli vuosittain ja aina asiakkaan toimintakyvyn tai elämäntilanteen muuttuessa ja sen yhteydessä arvioidaan toteuttamissuunnitelmaan määritellyt tavoitteet.

Yksikön päällikön vastuulla on varmistaa, että henkilökunta toimii asiakkaiden tavoitteiden mukaisesti. Jotta henkilökunnan toiminta on yhdenmukaista, on tavoitteiden oltava niin selkeitä ja

konkreettisia, että toteutumista on mahdollista dokumentoida ja seurata päivittäiskirjauksessa. Asiakkaalle nimetty omaohjaaja vastaa toteuttamissuunnitelman käytännön toteutumisesta, seurannasta ja päivittämisestä. Mäntylän henkilökunta on ideoinut asiakkaille minä osaan -taulut, joiden tarkoitus on vahvistaa asiakkaan omatoimisuutta ja olla ohjaajalle konkreettinen työväline.

5.2 Osallisuus ja tiedonsaantioikeus

Mäntylän Ryhmäkodissa asiakas osallistuu aina oman palvelusuunnitelmansa, toteuttamissuunnitelmaansa ja RAI-arviointiinsa. Osallistumisessa otetaan huomioon asiakkaan tahto ja kyky. Tarvittaessa vuorovaikutusta tilanteissa mukautetaan niin, että asiakas ymmärtää ja tulee ymmärretyksi. Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä osallisuudesta on säädetty muun muassa sosiaalihuoltolakiin, lakiin asiakkaan oikeuksista (asiakaslaki) ja lakiin asiakastietojen käsittelystä.

Arkitasolla asiakkaan osallisuutta oman elämän suunnitteluun tuetaan tuomalla tietoon mahdollisuuksia. Näitä voi olla esimerkiksi vapaa-ajan viettoon, palveluihin ja arjen valintoihin liittyen. Osallisuutta palvelun toteutumiseen lisää päivittäiskirjausten tekeminen asiakkaan kanssa yhdessä.

RAI-arviointiin osallistumista on Mäntylän Ryhmäkodilla helpotettu luomalla lomake asiakkaalle esitettävistä kysymyksistä, se ohjaa työntekijää keskustelemaan asioista ymmärrettävästi ja arkitasoisesti. Arvioinnin tähän osaan on tekeillä myös selkokielineen toimintamalli. Myös omaisten ja läheisten kanssa käytävään RAI-arvioinnin keskusteluun on tehty työtä ohjaava dokumentti. Heidän osallistumiseensa kysytään aina asiakkaan mielipide, mikäli sellainen on mahdollista saada.

Kaikki Mäntylän ryhmäkodin henkilökunnan tekemät päivittäiskirjaukset ovat sosiaalihuollon asiakasasiakirjoja ja salassapidettäviä. Käytännössä sosiaalihuollon toiminnassa asiakasta koskevia henkilötietojen käsittelyssä muodostuu lainsäädännössä tarkoitettu henkilökisteri. Henkilötietojen käsittelyyn sovelletaan EU:n yleisiä tietosuoja-asetusta (EU) 2016/679. Tämän lisäksi on käytössä kansallinen tietosuoja-laki (1050/2018), joka täydentää ja täsmentää tietosuoja-asetusta.

Asiakkaalla on oikeus tutustua hänestä talletettuihin tietoihin ja pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Tietopyynnöt tehdään rekisterinpitäjälle, joka on Lapin hyvinvointialue. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Asiakkaan vammais palvelusuunnitelmassa otetaan huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja siinä korostetaan asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Osa-alueita avataan keinoiksi toteuttamissuunnitelmassa. Mäntylässä on käytössä myös erillinen asiakaskohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma (IMO-suunnitelma).

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja huomioidaan jokapäiväisessä elämässä rohkaisemalla asiakkaita itsenäiseen päätöksentekoon, tukemalla asiakkaan itseilmaisua eri kommunikaatiomenetelmiä käyttäen ja kunnioittamalla asiakkaan valintoja, vaikka ne eivät aina olisi hyviä. Annamme mahdollisuuden tehdä myös virheitä.

Jokaisella asiakkaalla on oma huoneisto, jossa hänellä on mahdollisuus yksityisyyteen. Asiakkaan luo mennään hänen toivomallaan tavalla joko oveen ensin koputtamalla tai esim. ovikelloa soittamalla. Asiakas saa lukita ovensa ja toteuttamissuunnitelmaan on hyvä kirjata, milloin ohjaaja saa mennä avaimella huoneeseen.

Kehitysvammalaki (laki kehitysvammaisten erityishuollosta) säätelee rajoitustoimenpiteistä kehitysvammaisille järjestettävissä palveluissa. Lain tavoitteena on edistää itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä tulisikin käyttää vain, kun muita keinoja ei ole ja toimien tulee olla lain sallimia. Rajoitustoimien käytön jälkeen jälkiselvittelyllä tarkastellaan toimien käyttöön johtanut tilanne ja pohditaan, miten vastaavanlaisiin rajoitustoimia vaativiin tilanteisiin ei tulevaisuudessa päädyttäisi. Rajoitustoimien asianmukainen kirjaaminen on tärkeä askel, jolla turvataan asiakkaan lisäksi myös työntekijöitä. On huomioitava, että vain sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattihenkilöt voivat toteuttaa rajoittamistoimenpiteitä, jotka laissa on avattu.

Mäntylän ryhmäkodissa olemme sopineet käytettävien ohjaamisen keinoja, joilla asiakkaidemme erityishuolto toteutetaan ensisijaisesti ilman rajoitustoimenpiteitä. Ohjaamisen keinoja ovat muun muassa sopimukset asiakkaan kanssa, kommunikaation tukeminen ja mielekkäät arjen rutiinit. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajoitetaan ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua ja kun ohjaamisen keinot eivät riitä. Rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen ja rajoittaminen päättyy heti kun välttämättömyys poistuu.

Mäntylässä on tämän omavalvontasuunnitelman tukena itsemääräämisoikeussuunnitelma ja hyvän kohtelun suunnitelma, jotka avaavat itsemääräämisen ja rajoittamisen käsitteitä konkreettisiksi keinoiksi.

Humanalla on IMO-asiantuntijatiimi, joka on henkilökunnan tukena. Asiantuntijatiimi koostuu lääkäristä (Suvi Lämsä), sosiaalityöntekijästä (Tiina Rihti) ja psykologista (Marketta Salminen). Tiimi kokoontuu puoli vuosittain ja lisäksi pyynnöstä. Tiimiin voi olla yhteydessä sähköpostitse imo@humana.fi kaikissa itsemääräämisoikeuteen liittyvissä asioissa. Ensisijaisesti pyynnön on hyvä kulkea Yksikön päällikön kautta, mutta ohjaajakin voi olla tiimiin suoraan yhteydessä.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Mäntylässä on luotuna hyvän kohtelun suunnitelma, johon jokainen työntekijä sitoutuu.

Mäntylässä työskentelee asiakkaille tuttu ja turvallinen henkilökunta. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja, joka vastaa asiakkaan kokonaistilanteesta ja hyvinvoinnista. Tavoitteenamme on luonteva ja luottamuksellinen suhde asiakkaisiin ja heidän omaisiinsa. Pitämällä kiinni sovituista asioista, uskomme olevamme asiakkaiden ja heidän omaisten luottamuksen arvoisia.

Mikäli havaitaan epäasiallista tai loukkaavaa kohtelua, puututaan siihen välittömästi. Poikkeamasta tehdään ilmoitus Gurufield-järjestelmään ja Yksikön päällikkö ottaa vastuun tilanteen selvittämisestä. Asiakkaisiin kohdistuvat haittatapahtumat kirjataan aina myös päivittäiskirjauksiin ja käydään läpi henkilöstön kanssa poikkeamien käsittelyn keinoin. Mikäli Mäntylän ryhmäkodin omavalvonnalliset keinot eivät riitä, tehdään ilmoitus järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. (Ilmoitusvelvollisuus on kuvattu kohdassa 4.5)

5.5 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Asiakkailla, omaisilla ja tilaajalla on mahdollisuus antaa toiminnastamme jatkuvaa palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti. Lisäksi keräämme palautetta asiakas- ja omaiskokemusmittauksin kaksi - kolme kertaa vuodessa Roidu-kyselyllä.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä ja toimintaa kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Palautteiden perusteella tehdään toiminnalle kehittämissuunnitelma, jonka vaikutusta arvioidaan mm. seuraavien kyselyiden tuloksista. Asiakas- ja omaiskokemuksen mittaustulokset käydään läpi asiakkaiden ja omaisten kanssa tai kuulumiskirjeen mukana. Toiminnan kehittämistä ja seuranta kuvataan kohdassa 8.

RAI-arviointien THL:stä saatava palauteraportti tuottaa myös laatu tietoa, esim. tiedon kohdentuuko ohjaajien tekemä työ oikein. Palauteraportti saadaan puoli vuosittain ja siitä luodaan kehittämissuunnitelmia. Seuraava palaute näyttää onko tehdyillä toimenpiteillä ollut haluttu vaikutus, onko tarvetta edelleen tehostaa tai muuttaa kehittämiskohdetta.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää Mäntylän ryhmäkodin työntekijöiden tai Yksikön päällikön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa Yksikön päällikölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, on alla kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot:

Muistutus

Palvelun laatuun tai samaansa 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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten

asia on muuten tarkoitus hoitaa. Palautteen voi jättää myös nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja:

Yksikön päällikkö Tiina Miettinen tiina.miettinen@humana.fi p. 0405116500

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle: 1–4 viikkoa

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

- edistää asiakkaiden oikeuksia neuvomalla ja avustamalla asiakkaita
- tiedottaa asiakasta heidän oikeuksistaan
- avustaa muistutusten teossa

Sosiaali- ja terveydenhuoltoon tai siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai vastaavalle johtajalle. Jos asiakas tai potilas ei sairauden, henkisen toimintakyvyn vajavuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene itse tekemään muistutusta tai jos hän on kuollut, muistutuksen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

2.1.2024 alkaen potilas- ja sosiaaliasiavastaavat ovat:

Johanna Pikkuaho p. 040 50 60 083

Satu Peurasaari p. 040 482 35 84

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

Lisää tietoa asiakkaan ja potilaan oikeuksista Lapin hyvinvointialueen verkkosivuilla www.lapha.fi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet. Sivustolla on myös sähköiset ja tulostettavat muistutuslomakkeet. Tuloste on asiakkaiden ja omaisten vapaasti saatavilla Mäntylän omavalvontakansiossa.

Kantelu, Aluehallintovirasto ja Valvira

Kantelun voi tehdä aluehallintovirastoon kuka tahansa kokemistaan epäkohdista sosiaali- tai terveydenhuollossa. Jossain tapauksissa aluehallintovirasto voi siirtää kantelun käsiteltäväksi Valviraan. Kantelulla voi pyrkiä vaikuttamaan lainvastaiseksi, virheelliseksi tai epäasianmukaiseksi koettuun toimintaan tai viranomaisen toimimattomuuteen ja tehtävien laiminlyöntiin. Kantelu ei voi muuttaa tai kumota tehtyä päätöstä. Kantelun tekeminen on maksutonta. Aluehallintoviraston sivuilta löytyy malli kantelun tekemiselle.

Avin yhteystiedot:

Postiosoite: PL 3, 13035 AVI (Kirje tulee lähettää Lapin aluehallintovirastolle PL- osoitteeseen)

Käyntiosoite: Valtakatu 2, Rovaniemi

sähköposti: kirjaamo.lappi@avi.fi (kantelu ja asiakastiedot turvapostina)

Puhelinvaihe: 0295 016 000

Avoinna: ma–pe klo 8.00–16.15

- **Virallinen asiointi** (mm. tiedustelut, kantelut, valitukset): ole yhteydessä viraston kirjaamoon, kirjaamo.lappi@avi.fi
Kirjaamo ottaa vastaan viralliset asiakirjat, kirjaa ne asianhallintajärjestelmään ja antaa tietoa asiaa hoitavasta viranomaisesta.
- **Työsuojelu**: tyosuojelu.pohjois@avi.fi
- **Viestintä**: viestinta@avi.fi

Oikeusasiamies ja oikeuskansleri

Oikeusasiamies on oikeuskanslerin ohella ylin laillisuusvalvoja, joille voi myös tehdä kantelun kokemistaan epäkohdista. Kantelun voi tehdä itseä koskevasta asiasta tai toisen puolesta, jolloin on syytä liittää mukaan valtakirja. Kantelu tehdään kirjallisesti joko vapaamuotoisesti tai käyttämällä oikeusasiamiehen kotisivuilta löytyviä kantelulomakkeita. Kantelun tekeminen on maksutonta ja käsittelyaikatavoite on enintään yksi vuosi. Ylimmät laillisuusvalvojat tutkivat kantelun, jos sen perusteella on aihetta epäillä, että viranomaisen on toiminut lainvastaisesti tai jos oikeusasiamies muusta syystä katsoo siihen olevan aihetta.

Kantelun tekemisestä voi kysyä neuvoa soittamalla oikeusasiamiehen kansliaan.

Puh. 09 4321 (eduskunnan vaihde)

Kuluttajaneuvonta:

- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.
- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta)
- kuluttajaneuvonnan opastus ja sovitteluapu on maksutonta
- Kuluttajaneuvonta: 029 505 3050

5.7 Omaohjaaja

Mäntylässä jokaiselle asiakkaalle on nimettynä omaohjaaja ja tälle varaomaohjaaja. Omaohjaajuuden tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan tunnetta, että hänestä välitetään ja että hän voi luottamuksellisesti kertoa vaikeistakin asioista omalle ohjaajalle. Omaohjaaja ei huolehdi yksin asiakkaan asioista, vaan hän saa tähän työkavereiltaan tukea niin, että asiakkaasta huolehditaan parhaalla mahdollisella tavalla.

Omaohjaaja toimii mm. tiedonjakajana ja palvelun vaikuttavuuden seuraajana, edustaa asiakasta palaverissa, avustaa hankinnoissa ja kartoittaa tarvittavat apuvälineitä ja palveluita. Omaohjaaja toimii tarvittaessa yhteyshenkilönä asiakkaan ja hänen läheistensä välillä pitäen säännöllisesti yhteyttä läheisiin. Omaohjaaja suunnittelee ja järjestää omaohjaajapäivän 3 krt/vuosi ja samalla kirjoittaa asiakkaan kanssa läheiselleen kirjeen tai muun muistamisen, mikäli asiakas näin haluaa. Omaohjaaja huolehtii myös asiakkaan edunvalvonta-asioiden neuvonnasta ja erilaisten tukihakemusten tarkastuksesta sekä ohjaa tarvittaessa yleisen edunvalvonnan piiriin.

Mäntylässä omaohjaaja vastaa RAI-arvioinnin tekemisestä ja ajantasaisuudesta (väh. 2 krt/vuosi tai tarvittaessa) sekä laatii ja päivittää oman asiakkaansa toteuttamissuunnitelman. Omaohjaajalla on laaja ja vastuullinen tehtävä asiakkaan palvelun toteutumisessa ja oman näköisen elämän suunnittelussa.

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Ryhmäkodissa aktiivinen arki rakentuu jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta vammaispalvelussuunnitelmasta sekä toteuttamissuunnitelmasta. Toteuttamissuunnitelmassa otamme huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät esimerkiksi päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan. Tavoitteiden on hyvä olla selkeitä ja konkreettisia, jotta asiakkaan on helppo niihin sitoutua ja hoitajien on mahdollista arvioida niiden toteutumista. Asiakkaiden osallistumista, toimintakykyä ja hyvinvointia koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan osana päivittäistä kirjaamista DomaCare potilastietojärjestelmää hyödyntäen. Seuraamista tehostetaan vähintään 2 kertaa vuodessa toteutettavalla RAI-arvioinnilla.

Olemme sitoutuneet toiminnassamme kuntoutumista edistäviin toimintakäytänteisiin ja luomaan asiakkaille toiminnallisen arjen. Rohkaisemme ja motivoimme asiakkaita osallistumaan yhteiseen toimintaan tuettuna ja toimintakykynsä mukaisesti. Henkilökunta järjestää virikkeellistä ja kulttuurista toimintaa kodissa ja sen läheisyydessä mm. retkeillen, johon asiakkaat voivat halutessaan ja mahdollisuuksiensa mukaan osallistua. Järjestämme myös kauemmas retkiä mm. eläinpuistoon ja ravintola- ja kahvilakäynnit ovat tietenkin aina mieluisia. Kaikessa suunnittelussa huomioidaan mm. juhlapyhät ja ajankohtaiset teemat sekä kuullaan asiakkaiden toiveita. Mäntylän asiakkaille tärkeä suunnittelun keino on sunnuntaisin toteutuva asukaskokous.

Asiakkailta on mahdollisuus osallistua kodin ulkopuoliseen leiritoimintaan, jonka järjestelyissä tuemme. Usealla asiakkaalla on vapaa-ajan avustaja, jonka tukemana mahdollistuu monet kodin ulkopuoliset tapahtumat ja harrastukset. Olemme asiakkaiden tukena ja apuna järjestelemässä taksikyytejä, avustajien työaikaa sekä tuemme yhteydenpidossa esimerkiksi kotilomien mahdollistamiseksi.

6.2 Ravitseminen

Ohjaajat ovat aina läsnä asiakkaiden ruokailutilanteissa havainnoiden ja tarvittaessa auttaen ruokailussa. Kodissamme tarjotaan asiakkaille aamupala, lounas, päiväkahvi ja välipala, päivällinen, iltapala ja tarvittaessa yöpala. Asiakkaan voimien vaatiessa pidämme nestelistaa ja seuraamme nautitun ruoan määrää. Kirjaaminen on näissä erityistilanteissa tärkeää.

Ateriapalvelun Mäntylään tuottaa Kahden Kokin Catering Oy. Kahden Kokin Catering toimittaa ma-pe lounaat valmiina ja tarjoilulämpöisenä, päivälliset ja viikonlopun ateriat toimitetaan jäähdytettynä. Aamu- ilta- ja välipalat tulee valmiina tai tarvikkeina, kuten puurohiutaleet, joista ohjaajat valmistavat ateriat tarjoiluvalmiiksi. Asiakkaat osallistuvat kykyjensä mukaan.

Asiakkailla on erityisruokavaliota ja ne huomioidaan yhdessä ateriapalvelun toimittajan kanssa. Erityisruokavaliot on merkitty selkeästi, jolloin se osataan antaa oikealle asiakkaalle. Ohjaajat soseuttavat tarvittaessa asiakkaan ruoan.

Mäntylässä on erikseen elintarvike- ja ruokahuollon omavalvontasuunnitelma, johon on kuvattu mm. puhtaanapidon, säilytykseen ja aterioiden jakeluun liittyviä käytäntöjä.

6.3 Hygieniakäytännöt

Yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin silmämääräisesti. Mäntylälle on laadittu elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma ja puhtaanapidon suunnitelma. Siivoukseen ja pyykin pesuun käytettävät pesuaineet on listattu ja käytöstä on kirjallinen ohjeistus. Puhtaanapito suunnitelman mukaiset tehtävät on aikataulutettu DomaCare:n kalenteriin.

Tilojen ylläpitosiivousta toteuttaa Siivous- ja kotipalvelu Annet, jonka kanssa on kirjallinen siivoussuunnitelma. Suunnitelmaan on lueteltu tehtävät, jotka toistuvat viikoittain ja osa kuukausittain. Annet tekee ylläpitosiivouksen yleisiin tiloihin viikoittain ja asuinhuoneistoihin kuukausittain. Kerran viikossa ohjaajat ja asiakkaat siivoavat olohuoneet yhdessä.

Asiakkaan kodin päivittäinen siistiminen on osa jokapäiväistä työtä. Asiakashuoneet siivotaan ohjatusti tai autetusti asiakkaalle määriteltynä siivouspäivänä, asiakasta osallistetaan hänen voimavaransa huomioiden. Perusteellisempi siivous tehdään vähintään kerran vuodessa mukaan lukien ikkunoiden pesu. Asiakkaiden henkilökohtainen pyykki pestään siivouspäivänä tai tarvittaessa useammin.

Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoitoon aamuin illoin ja ohjaaja auttaa tarvittaessa kuntouttavaa työtettä käyttäen. Asiakaskohtainen minä osaan -lomake ohjaa henkilökohtaisen hygienian huolehtimiseen liittyvissä omatoimisuustaidoissa. Ohjatuista hoitotoimenpiteistä on tarvittaessa kuvallinen struktuuri asiakkaan huoneistossa. Osana päivittäistä ohjaushetkeä siistitään asiakkaan huonetta erityisesti asiakkaan turvallisesta asumisesta huolehtien.

6.4 Infektioiden torjunta

Infektioita ja tarttuvia tauteja torjutaan noudattamalla kulloinkin olemassa olevia ohjeistuksia. Infektioiden ja tarttuvien tautien leviämisen estämiseksi voidaan esimerkiksi asiakkaiden ruokailua porrastaa ja henkilökunta käyttää tarvittavia henkilösuojaimia. Lisäohjeita ja neuvoja saadaan Lapin hyvinvointialueen hygieniayhdyshenkilöiltä, jotka järjestävät säännöllisesti tapaamisia

hygieniavastaavien kanssa. Mäntylän hygieniavastaava tiedottaa henkilökuntaa voimassa olevista infektioiden ja tarttuvien tautien torjunta ohjeistuksista.

Henkilökunnan hygieniakäytäntöjen osalta noudatetaan kansallisia ohjeita ja hoitotarvike toimittajien tuotekohtaisia käyttöohjeita. Mäntylälle on luotu erillinen hengitystieinfektio-ohjeistus, joka ohjaa mm. suojautumis-, puhdistus- ja testaus käytäntöihin ja ohjeeseen on kerätty yhteystietoja. Epidemia-aikoina kosketuspintojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota. Poikkeustapauksissa (esimerkiksi epidemiat) noudatetaan hyvinvointialueen infektio-osaston ohjeistusta.

Tartuntatautilain §48 velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että tartuntatautien vakaville sairauksille alttiita hoitaa riittävästi suojattu henkilöstö. Työskentelyyn saa käyttää vain erityisestä syystä henkilöä, jolla on puutteellinen suoja.

Mäntylän Ryhmäkodin hygieniavastaavana toimii palveluvastaava Merja Posio
merja.posio@humana.fi

6.5 Kestävä kehitys

Mäntylän Ryhmäkodissa kestäväan kehitykseen kuuluu mm. jätteiden kierrättäminen. Asiakkaat osaavat lajitella jätteitä joko itsenäisesti tai ohjattuna. Ryhmäkodissa kierrätetään kartonki, muovijäte, lehdet, biojäte, lasi- ja metallijäte. Turhaa jätteen syntymistä pyritään välttämään.

Energian järkevään kulutukseen pyritään kiinnittämään huomiota mm. sähkön käytöllä; ei pidetä ylimääräisiä valoja tai käyttämättömiä sähkölaitteita päällä. Myös veden käyttöä vähennetään esimerkiksi sillä, että suihku sammutetaan saippuoinnin ajaksi tai pyykkiä pestään täysinä koneellisia. Mäntylän ryhmäkodin pääovella on tuulikaappi, jonka ovi käytävään on pääsääntöisesti auki, mutta kovalla pakkasella se on hyvä sulkea lämpötilan säilyttämiseksi.

Kestäväa kehitystä voi huomioida myös hankinnoissa. Mäntylän ryhmäkodin hankinnat on keskitetty ja varastointitilat huomioiden tehdään suurempia tilauksia kerrallaan. Näin vähennetään kuljetuksista tulevia päästöjä ja pakkausmateriaaleja. Yleisten tilojen huonekaluissa on huomioitu ajattomuus ja kestävyys.

Ryhmäkodin asiakkaat liikkuvat aina sään salliessa kävellen, mutta muutoin liikkumiseen käytetään pääsääntöisesti takseja. Mikäli asiakas haluaa, ohjaaja tilaa hänen puolestaan taksin ja tällöin on mahdollista huomioida kimpakyytejä esimerkiksi harrastusmatkoihin.

6.6 Terveysten- ja sairaanhoito

Mäntylä tuottaa sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua. Asiakkaiden terveyspalvelut järjestetään asiakkaan perusterveydenhuollossa, ellei asiakkaan, omaisen tai läheisen kanssa muuta ole sovittu.

Kiireettömän terveydenhuollon tarpeessa otetaan yhteyttä hyvinvointialueen perusterveydenhuoltoon. Hyvinvointialue ohjaa asiakkaat mahdollisuuksien mukaan omalääkärille. Terveysasemia Rovaniemellä on 3 ja lisäksi toimii liikkuva sairaanhoitaja, joka voi tehdä asiakkaan luo arviointikäynnin.

Kiireellisissä terveydenhuollon tarpeissa asiakas ohjataan perusterveydenhuollon päivystykseen tai tapaturma/sairaustapauksissa apua hälytetään 112. Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä 112, josta saadaan lisäohjeita. Mahdollinen saattohoito järjestetään kotisairaalan ohjeilla ja tukemana. Odotetun kuoleman hetkelle on laadittu yleinen ohjeistus ja lisäksi tehdään asiakkaan ja omaisten kanssa yksilöllisiä suunnitelmia.

Suun terveydenhoito on hyvinvointialueen järjestämä, ellei muuta ole sovittu. Suun terveydenhuolto lähettää automaattiset yksilöllisesti aikataulutetut kutsut tarkastuksiin. Omaohjaaja seuraa, että tarkastukset ovat toteutuneet.

Asiakkaiden terveydentilaa havainnoidaan päivittäin, terveydenhuollon tekemän suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontroleista huolehditaan. Mäntylässä asiakkaiden voinnin seurannasta vastaa ohjaajat kodinomaisessa ympäristössä, joka tarkoittaa terveystilan seurantaa ja mahdollisia pieniä hoitotoimenpiteitä (esim. haavanhoito, ruhjeet) terveydenhuollon ohjeistuksen mukaisesti. Kun terveydentilassa havaitaan muutos, siitä ollaan yhteydessä terveydenhuollon palveluihin, joka arvioi asiakkaan tilanteen ja antaa ohjeita. Asiakasta ohjataan tarvitsemiensa palveluiden piiriin. Jalkahoitaja pitää kutsuttuna vastaanottoa Mäntylässä, tällöin asiakkaille tarjoutuu mahdollisuus ostaa jalkahoitajan palveluita siihen koulutetulta ammattilaiselta.

Terveydenhuollon antamat hoito-ohjeet kirjataan DomaCare:n ja tarvittaessa kalenteroidaan tulevat kontrollit. Henkilökunta huolehtii asiakkaan kanssa tai puolesta, että hänen tarvitsemiään hoitotuotteita on käytettävissä.

Pitkäaikaissairaudet voivat vaatia tiheääkin seurantaa, jonka aina määrittelee asiakkaan hoitava terveydenhuollon edustaja. Tästä esimerkkinä diabeetikoiden seuranta, jossa verensokeria seurataan, terveelliseen ruokavalioon ja liikuntasuositukseen ohjataan. Tai verenpainetautia sairastava, jonka verenpaineen tasoa seurataan eri vuorokauden aikoina.

Mikäli lääkäri ei ole määrännyt tai asiakas itse pyydä, ei hänelle tehdä säännöllisiä seuranta mittauksia. Asiakkaalle kuitenkin luodaan mahdollisuus sellainen valita ja tarvittaessa häntä avustetaan seurannassa.

6.7 Lääkehoito

Mäntylän lääkehoito perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti vuosittain tai tarvittaessa. Lääkehoitosuunnitelma on osa henkilöstön perehdyttämistä. Turvallinen lääkehoito -oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon

toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka yksikön ja lääkehoidon toteuttamiseen osallistuvan työntekijän on täytettävä. Mäntylän lääkehoitosuunnitelma on päivitetty vastaamaan Turvallinen lääkehoito (2022) -opasta. Lääkehoitosuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään Yksikön päällikön ja lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Käytäntöihin kysytään tarvittaessa lääketieteellisiä ohjeita Humanan terveydenhuollon koordinaattorilta tai hyvinvointialueen lääkäriltä.

Mäntylän lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja Suvi Rovannerä suvi.rovanpera@humana.fi. Lääkehoidon riskit ja toimintaohjeet on kuvattu lääkehoitosuunnitelmassa, jonka hyväksyy Lapin hyvinvointialueen hallintoylilääkäri.

6.8 Monialainen yhteistyö

Asiakkaidemme vammaispalvelusuunnitelmat määrittävät palvelukokonaisuuden. Palvelutarpeen arvioimiseksi, päätösten tekemiseksi ja sosiaalihuollon toteuttamiseksi sosiaalihuollon viranomaisen on huolehdittava siitä, että käytettävissä on riittävästi asiantuntemusta ja osaamista. Yhteistyöllä muodostetaan asiakkaan edun mukainen kokonaisuus.

Jokaisen asiakkaan ympärillä on erilainen monialainen tiimi, joka vastaa hänen henkilökohtaisiin tarpeisiinsa. Tämä yhteistyö kirjataan asiakkaan totettamissuunnitelmaan. Asiakkaan omaohjaajalla on vastuu yhteistyöstä ja tiedonkulusta palvelunantajien, omaisten ja läheisten välillä. Yhteydenpito muun muassa terveydenhuollon ja terapeuttien kanssa tai päivätoimintaan on jatkuvaa ja avointa ja se toteutetaan asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn mukaisesti huomioiden salassapitovelvollisuus ja asiakkaan antama suostumus.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Viranomaisyhteistyöstä vastaa pääsääntöisesti Yksikön päällikkö, mutta myös muulla Mäntylän henkilökunnalla on vastuunsa mm. omaohjaajuuteen liittyen. Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Yhteistyötä tehdään mm. hyvinvointialueen vammaispalveluiden ja ja valvontayksikön kanssa.

Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuusselvityksen laatimista.

Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevista henkilöistä.

7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Terveydensuojelulain mukainen ilmoitus Rovaniemen Terveydensuojeluviranomaiselle on tehty Mäntylän ryhmäkodin ateriapalveluiden järjestämisestä. Terveydensuojelulain mukainen omavalvontasuunnitelma on tekeillä. Tällä hetkellä terveydensuojelulain mukaiseen omavalvontaan kuuluvia asioita on huomioitu sosiaalihuollon omavalvontasuunnitelmassa sekä erillisissä suunnitelmissa mm. puhtaanapito ja kiinteistöhuolto.

7.3 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

- Yksikön päällikkö, sosionomi (YAMK), asiakastyö 50 %/ hallinto 50 %.
- Palveluvastaava, sosionomi (AMK)
- Muut hoito- ja kuntoutustehtävissä työskentelevät ovat lähihoitajia, joiden työnimikkeenä on ohjaaja.
- Vakituksia työntekijöitä hoito- ja kuntoutustehtävissä on n. 9 asiakaspaikkojen ollessa täynnä. Henkilöstön määrään vaikuttaa asiakkaiden palvelun tarve.
- Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa sairaanhoitaja yksikön päällikön kanssa.

Tarvittaessa työhön kutsuttavissa sijaisissa on sairaanhoitajia, sosionomeja, lähihoitajia ja alan opiskelijoita. Sijaisina käytetään jo valmistuneita sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia sekä alan opiskelijoita, jotka tulevat töihin pyydettyä esimerkiksi sairaustapauksissa. Sairautapauksista ilmoitetaan Yksikön päällikölle ja/tai Mäntylän Ryhmäkotiin, josta huolehditaan tilalle sijainen.

Arkipäivisin työntekijä ilmoittaa poissaolostaan Yksikön päällikölle tai häntä sijaistavalle palveluvastaavalle. Yksikön päällikkö järjestää sijaisen. Viikonloppuisin sijaisen kutsuu vuorossa olevat ohjaajat ja ongelmatilanteessa ovat yhteydessä Yksikön päällikköön. Mäntylässä on henkilökunnan käytettävissä lista sijaisista ja ryhmäviestintä mahdollisuus. Työvuorossa on aina oltava lääkeluvan omaava ohjaaja.

Poikkeustilanteita varten on Humanan esihenkilöille luotu kirjallinen toimintaohje mm. hätätyön teettämisestä. Ennen äärimmäisiä toimia kysytään työhön keikkalaisia ja oman henkilöstön halua tehdä ylityötä. Muistakin Humanan yksiköistä voidaan saada henkilökuntaa keikkaluontoisesti. Mäntylällä on henkilöstövuokrauksesta sopimus kahden toimijan kanssa.

Tehtävänkuvaukset ovat kirjallisena. Yksikön päällikkö ja Palveluvastaava jakavat hallinnollisia tehtäviä ja samalla varmistavat riittävän hallinnon työajan toteutumisen.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatamme Mäntylässä Humanan rekrytointien periaatteita. Rekrytointiprosessi käynnistyy haettavan tehtävän määrittelyllä ja aikataulun suunnittelulla. Avoimen työpaikan ilmoittamiseen käytetään Teamtailoria ja se julkaistaan Humanan kotisivuilla, TE-palveluiden ja duunitorin avoimissa työpaikoissa sekä pyydytyissä maksullisissa kanavissa. Yksikön päällikkö saa prosessiin tukea Humanan rekrytointitiimiltä.

Yksikön päällikkö tekee soveltuvuusarvioinnin haastatteluin, tarkistaa todistukset ja Valviran ammattihenkilörekisterin. Tarvittaessa Yksikön päällikkö varmistaa hakijan taustoja entisiltä työnantajilta tai suosittelijoilta. Työsuhteissa käytetään koeaikaa ja sen puitteissa on työterveyshuollon tarkastus. Yksikön päällikkö dokumentoi tarvittavat todistukset ja tarkistukset henkilöstöhallinnan ohjelmaan.

Mäntylän ryhmäkoti tarjoaa alan opiskelijoille ja työhön tutustujille työssäoppimisen paikan ja ohjausta.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Mäntylän henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Perehdytyksen tukena on sähköisen listauksen lisäksi perehdytyslomake. Sähköinen perehdytyslomake muistuttaa automaattisesti perehdytykseen liittyvistä välikeskusteluista.

Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa, kirjaamiskäytännöissä tai omavalvonnassa. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskouluttautuminen. Täydennyskoulutuksen tavoitteena on ammatitaidon ylläpitäminen, kehittäminen ja syventäminen. Oikein kohdennetulla ammatillisella täydennyskoulutuksella voidaan parantaa palvelun vaikuttavuutta ja laatua, asiakasturvallisuutta sekä edistää henkilöstön työhön sitoutumista ja työmotivaatiota.

Yksikön päällikkö seuraa täydennyskoulutuksen tarvetta mm. kehityskeskusteluin, lääkehoidosta suoriutumisesta ja poikkeamailmoituksista. Näiden lisäksi ennakoidaan tulevia muutoksia toiminnassa ja asiakaskunnassa ja niiden tuomia koulutustarpeita. Esimerkiksi lääkehoito- ja ensiapuosaaminen on päivitettävä ja työntekijäkohtaista aikataulua seuraten Yksikön päällikkö keskittetysti järjestää kouluttautumismahdollisuuksia.

Eriyisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Lääkehoitoluvat uusitaan 5 vuoden välein ja siihen sisältyy niin lääkehoitoteorian kuin käytännön osaamisen näytöt. Lääkehoidon sujuvuutta (toimintamallit ja kirjaaminen) ja poikkeamaraportteja seuraamalla Yksikön päällikkö voi tarttua osaamisen epäkohtiin nopeasti.

Kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain (519/1977) 42a §:ssä säädetään erikseen erityishuollon toimintayksikön henkilöstön perehdyttämisestä ja ohjeistamisesta työmenetelmiin ja keinoihin, joiden avulla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. Erityishuollon toimintayksikön henkilöstön on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen. Mäntylän ryhmäkodin henkilöstön IMO-osaamista seurataan ja täsmäkoulutusta saadaan mm. IMO-asiantuntijaryhmältä.

Lakisääteisten ja yksilön koulutustarpeiden lisäksi Mäntylässä toimitaan Humanan koulutussuunnitelman mukaisesti. Käydyt koulutukset merkitään henkilöstöhallinnan ohjelmaan.

7.6 Henkilöstön riittävyyden seuranta

Mäntylän Ryhmäkodin sijaiskäytännöt on kuvattu kohdassa 6.10.

Henkilöstön riittävyys suunnitellaan vastaamaan asiakastarvetta ja huomioiden luvassa määritelty henkilöstömitoitus, rakenne ja osaaminen. Henkilöstömitoitusta ja työvuorojen toteutumista seurataan työvuorosuunnitteluohjelmassa. Henkilöstön poissaolot (mm. vuosilomat ja koulutukset) pyritään ennakoimaan niin, että sijaiset ehditään sopia. Yllättäviin poissaoloihin hyödynnetään Mäntylän sijaisrinkiä.

Häiriö- ja poikkeustilanteessa Humanan henkilöstötiimi (HR-tiimi) tukee vahvasti toiminnan jatkuvuutta lisärekrytointipanostuksilla. HR-tiimi on solminut häiriö- ja poikkeusolosuhteita varten yhteistyösopimuksia lisähenkilöstön hankkimisesta muiden yksityisten toimijoiden kanssa. Mäntylällä on paikallisesti sopimus Hyvän Hoidon Palveluiden ja Baronan kanssa, jotka voivat lyhyelläkin aikataululla välittää sijaisia.

Jotta asiakkaila on tuttua henkilökuntaa ympärillä Mäntylän henkilöstön vajetta pyritään paikkaamaan omalla henkilöstöllä. Jos omasta porukasta ei löydy tekijää, voi HR-tiimi lähettää massatekstiviestin alueen muille Humanan työntekijöille toimialasta riippumatta. Jos edellä mainittujen toimenpiteiden avulla ei tekijää löydy ja vuorovahvuudesta puuttuu kriittinen määrä henkilöstöä, otetaan yhteys operatiiviseen johtajaan. Kun hätätyön teettämisen edellytykset on varmistettu, annetaan määräys hätätyöstä. HR-tiimi toimittaa hätätyöinfon Yksikön päällikölle, jonka hän antaa eteenpäin tiedoksi työntekijälle määrätessään hänet työvuoroon, esim. lähettää puhelinsoitolla tapahtuvan työhön kutsun jälkeen kuvana työntekijälle WhatsAppilla/tekstiviestillä. HR toimittaa ko. vuoroa koskevan hätätyöilmoituksen Avin työsuojeluun, Yksikön päällikön tukea tarvitaan ilmoituksen tekemisessä.

Yksikön päällikkö päättää, kenet työntekijöistä hän määrää hätätyöhön. Päätöksenteossa on hyvä huomioida erityisesti työhyvinvointiin liittyvät tekijät, esim. osatyökykyistä tai edellisenä yönä työskennellyttä työntekijää ei ensisijaisesti ole syytä määrätä hätätyöhön seuraavana päivänä jne.

7.7 Toimitilat

Jokaisella asiakkaalla on oma 25m² huoneisto minikeittiöllä ja henkilökohtaisella wc- ja suihkutilalla varustettuna. Asiakkaat kalustavat huoneensa itse mieleisekseen. Yhteiset tilat (olohuone/ruokailutila, sauna- ja suihkutilat, pyykitupa, siivoushuone) ovat asiakkaiden käytössä.

Asiakkaat ovat vuokrasuhteessa Mäntylään ja hallinnoivat huonettaan koko vuokrasuhteen ajan, huonetta ei käytetä muuhun tarkoitukseen. Asiakkaat saavat kutsua omaan asuntoonsa vieraita kodinomaiseen tapaan. Huoneeseen mentäessä oveen koputetaan tai soitetaan ovikelloa, asiakkaan toiveen mukaisesti. Asiakas saa lukita ovensa. Yökiertoja ei tehdä, ellei asiakas niin halua tai hänen terveydentilansa muuta vaadi.

7.8 Teknologiset ratkaisut

Mäntylän pääsisäänkäynnin ovi on auki päivisin 7–20, sähkölukitus avataan tuolle ajalle manuaalisesti. Yöllä ovi on lukossa ja ovesa on sähköinen koodilukko, mutta se aukeaa myös avaimella. Varapoistumistiet voi avata sisältäpäin kääntämällä ovesa olevasta esteettömästä vääntönupista, mutta muuten talotekniikka on automatisoitu. Kiinteistössä on automaattinen palontunnistus- ja sammutusjärjestelmä, joka ohjaa myös ilmanvaihdon kiinni ja tekee automaattisen ilmoituksen hätäkeskukseen.

Talossa ei ole kameravalvontaa, kulunvalvontaa tai koko talon kattavaa hoitajakutsujärjestelmää. Tarpeen mukaan asiakkaalla voi olla käytössä kutsupainike, jolla saa kutsuttua ohjaajaa.

Securitakselta ostetaan vartijapalvelut. Henkilökunnan käytössä on hälytyspainike, jonka huollosta vastaa Securitas. Kuukausittaisen testauksen suorittaa henkilökunta.

7.9 Lääkinnälliset laitteet

Mäntylän Ryhmäkodissa on käytössä erilaisia lääkinällisiksi laitteiksi luokiteltuja välineitä, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään laissa lääkinällisistä laitteista (719/2021). Mäntylässä käytettäviä lääkinällisiä laitteita ovat esimerkiksi verenpainemittari, laastari, silmälasit, silmätipat, nostolaitteet, hoitosängyt, pyörätuolit, rollaattorit jne. Mäntylään on laadittu erillinen lääkinällisten laitteiden luettelo, josta selviää laitteen hankintapäivä, tunnistetiedot, huoltotiedot, kalibrointipäivä, seuraavan huollon ajankohta ja vastuuhenkilö.

Listalle pyritään keräämään niin Mäntylän hallinnoimat laitteet, kuin asiakkaiden omat tai lainaamat laitteet. Lainalaitteiden huollosta vastaa hyvinvointialue, henkilökunta tarvittaessa auttaa yhteydenpidossa. Ryhmäkodin omien tai lainaamiensa apuvälineiden ja laitteiden huollosta on ostopalvelusopimus Berner Medical kanssa, joka kattaa huollon ja ylläpidon. Mahdolliset laitteiden käytön ja toimivuuden aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan poikkeamailmoituksina.

Mäntylän lääkinällisten laitteiden vastuuhenkilönä toimivat ohjaajat Hannu Lohela ja Jyrki Mäkinen, sekä Palveluvastaava Merja Posio. Yksikössä on hätäensiaputarvikkeet, joista vastaa Yksikön päällikkö ja kodin turvallisuudesta vastaava lähihoitaja.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

8.1 Asiakastietojen käsittely ja asiakastietojärjestelmä

Humanan tietoturvasuunnitelma on päivitetty 1.4.2024. Siitä vastaa Kehitys- ja IT-johtaja Venlakaisa Pursiainen. Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä (Lakitoimisto Fondia), hänet tavoittaa sähköpostitse tietosuojatiimi@humana.fi

Mäntylän asiakkaiden tietoihin pääsevät ainoastaan ne henkilöt, joiden työtehtävien suorittaminen sitä vaatii. Humanalla käytössä olevat tietojärjestelmät tukevat käyttöoikeuksien hallintaa, jonka avulla valvotaan ja seurataan asiakkaiden henkilötietojen tarkastelua ja käyttöä. Lisäksi henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti he ymmärtävät luottamuksen ja yksityisyydensuojan merkityksen. Näin turvataan tietojen luottamuksellisuuden koko niiden käsittelyn ajan. Mäntylän toimisto, joissa säilytetään henkilötietoa sisältäviä asiakirjoja, pidetään lukittuna. Henkilötiedot ovat kahden lukon takana. Työntekijät on veloitettu huolehtimaan siitä, ettei toimipisteissä vierailevat henkilöt pääse näkemään mitään henkilötietoa sisältävää materiaalia.

Henkilökunta suorittaa GDPR -koulutuksen vuosittain ja tietosuojaan liittyvien asioiden käsittely on säännöllistä. Opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen heti työssäoppimisjaksonsa alussa.

Tietoturvajätteen kuljettamisen ja asianmukaisen tuhoamisen tuottaa Encore Ympäristöpalvelut.

Mäntylän omavalvontakansiossa on tulosteena Humanan sosiaalipalveluiden asiakasrekisteri, Humanan asumispalveluiden tietosuojaseloste ja Humanan henkilöstön tietosuojaseloste. Tietosuojakäytäntömme on kuvattuna ja vapaasti luettavissa www.humana.fi.

Mäntylän tilaaja-asiakkaana Lapin hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä. Syntyvät asiakirjat (esim. asiakaskirjaukset ja -suunnitelmat) ovat hyvinvointialueen asiakirjoja, vaikka palveluntuottajana Mäntylä ne laatii ja säilyttää. Näin ollen asiakasasiakirjoihin liittyvät tietopyynnöt osoitetaan Laphalle. Laphan sosiaalihuollon tietosuojaselosteista ja asiakasrekisteristä pääse lukemaan lisää <https://lapha.fi/tietosuojaselosteet>

8.2 Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa kun yksityinen palveluntuottaja alkaa toteuttaa sosiaalipalvelua sopimuksen perusteella. Kirjaamisvelvoitteesta on säädetty laissa sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015) 4 §:ssä. Yksittäisen asiakkaan asiakastietojen kirjaaminen on jokaisen ammattihenkilön vastuulla ja edellyttää ammatillista harkintaa siitä, mitkä tiedot kussakin tapauksessa ovat olennaisia ja riittäviä.

Kirjaamisella turvataan sekä asiakkaita, että henkilökuntaa. Kirjauksien tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä, kirjaaminen tapahtuu selkokielellä eikä sisällä ammattikieltä tai kielikuvia. Hyvien kirjausten avulla turvataan tiedonkulku ja jatkuvuus asiakastyön tehtävissä. Sosiaalihuollon kirjauksissa painopiste on asiakkaan toteuttamissuunitelman mukaisesti esimerkiksi toimintakyvyn, mielialan tai osallisuuden kuvaamisessa. Erityisesti kuvataan asiakkaalle määriteltyjen palvelun tavoitteiden toteutumista.

Kirjaaminen yksikössä tapahtuu DomaCare kirjausjärjestelmässä. Henkilökunnalla on mahdollisuus kirjata joko mobiililaitteilla tai tietokoneilla. Henkilökuntaa ohjeistetaan kirjaamaan säännöllisesti työvuoron aikana ja osallistavan kirjaamisen keinoin. Työntekijöiden perehdytyksestä vastaa Yksikön päällikkö sekä kirjaamisesta vastaava.

9 Selvitys seurannasta ja kehittämisestä

Laadun tarkkailu on jatkuvaa ja useita työkaluja hyödyntävää, mutta painopiste asettuu ajankohtaisiin teemoihin. Itsearviointi, ohjaus ja saatu palaute auttaa havaitsemaan kehitettäviä aihealueita. Hyvin toimivien käytäntöjen on aiheellista antaa välillä elää ja ohjata arkea ryhmäkodilla, mutta koska vaatimukset ja suuret linjat palvelukentällä muuttuvat, ei tilaan voida jäädä pitkäksi aikaa. Ennakoimalla tulevaa ehdimme oppia uudet työkalut ajoissa ja toiminta arjessa on sujuvaa.

Seuraavassa kuvataan eri menetelmin tehtyjä havaintoja ja mahdollisia kehittämiskohteita:

Humanan sisäinen auditointi:

Mäntylässä on aiemmin luotu useita erillisiä kehittämissuunnitelmia ja niiden seuranta on irrallisuuden vuoksi ollut puutteellista. Se ei tarkoita, etteikö toimenpiteitä olisi tehty tai vaikuttavuutta arvioitu, vaan niistä raportointi on ollut ontuvaa. Syksystä 2024 eteenpäin kaikki kehittäminen kuvataan omavalvontasuunnitelmaan, siihen saimme ohjausta auditoinnissa. Omavalvonnan kehittäminen arjen työkaluksi onkin yksi kehittämiskohde Mäntylän Ryhmäkodin toiminnassa.

Humanan laatutiimi teki auditointi käynnin Mäntylään 9/2024. Keskustelimme erityisesti Humanan vammaispalveluiden ydinprosessista, sen laadusta ja laatupoikkeamien raportoinnista. Myös omaohjaajatyöskentely liittyy vahvasti prosessin sisään. Asiakasprosessin kirkastaminen ja kuvaaminen ja omaohjaajatehtävien sisällyttäminen siihen on kehittämiskohteemme. Mäntylän henkilökunta tekee täsmällisesti poikkeamailmoitukset lääkehoidosta ja esimerkiksi asiakkaiden tapaturmista, mutta poikkeamat asiakassuunnitelmassa tai asiakasprosessin toteutumisessa jää tekemättä. Näistä asioista luomme kehittämistoimenpiteet 10/2024 kehittämis- ja työhyvinvointi päivänä.

Lääkehoito:

Vuonna 2023 paneuduimme lääkehoitoon. Lääkehoitosuunnitelma päivitettiin vastaamaan uutta Turvallisen Lääkehoidon -opasta ja lääkkeiden säilytykseen tehtiin muutoksia. Lääkehoito on teema, jonka seuranta on erityisen tarkkaa ja on pinnalla myös syksyllä 2024. Havaintoja riskeistä ja poikkeamista on tehty poikkeamailmoituksista ja säännöllisissä tarkastuksissa. Kehittämistoimenpiteenä henkilöstö kertaa lääkehoidon teoriaopinnoista erityisesti riskien tunnistamisen ja lääkehoidon vaikuttavuuden arvioinnin 11/2024 mennessä. Lapin hyvinvointialueella aloitettu omalääkärikäytäntö ei toistaiseksi ole tuonut toivottua muutosta asiakkaiden kokonaislääkityksen tarkasteluun, mutta siihen emme juuri voi omalla toiminnalla vaikuttaa.

Itsearviointi ja IMO-asiantuntija-tiimi:

Keväällä 2024 Mäntylässä toteutettiin itsearviointi itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Moniammatillisen IMO-ryhmän tapaamisessa keskustelujen pohjalta tarkennettiin muun muassa asiakkaiden herkkukäytäntöjä, kuinka voimme ohjauksella niihin vastata ketään rajoittamatta.

Syksyllä 2024 toteutuu Humanan koko henkilöstölle järjestämä koulutus itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta. Mäntylän henkilöstö käy sekä peruskoulutuksen, että vammaispalveluille suunnatun osion, joka painottuu rajoitustoimenpiteiden käytänteisiin ja keinoihin, joilla niiltä vältytään. Koulutukset toteutuvat osin tallenteista suoritettuna 11/2024 mennessä.

RAI-palaute:

RAI-toimintakyvyn arviointi on tehty kaikille asiakkaille ja vuosikellon omaisesti niiden tekeminen jakaantuu tasaisesti ympäri vuoden. 1/2024 aloitimme henkilökunnan kuukausittaiset RAI-Möröstä Vahvuudeksi -tuokiot, joilla vahvistamme RAI-osaamista Mäntylässä. Tuokioiden sisällöstä vastaa RAI-avainosaaja. Vuoden 2024 tärkeimpänä kehittämisen kohteena on RAI-mittaritiedon tulkitseminen ja hyödyntäminen asiakkaiden toteuttamissuunnitelmissa. Tavoitteena on, ettei RAI ole perustyöstä erillinen, vaan on luonteva osa dokumentointia. RAI on myös hyvä laadun johtamisen työkalu, senkin kehittämiseen on suunnitelmia tulevaisuuteen.

RAI-palautteista viimeisin käytössä oleva tieto on syksyn 2023 ajalta (THL RAI-ID palaute 2/2023). Sen jälkeen Mäntylän asiakkaissa on tapahtunut muutoksia, eikä tieto ole enää kokonaisuutena ehyttä. Se antaa kuitenkin suuntaa kun vertaamme tietoa koko Suomen vastaaviin lukuihin.

- Mäntylässä asiakkaiden osallistuminen sosiaalisen toimintaan RISE-mittarilla kuvattuna on runsasta. Asteikolla 0-6 Mäntylän luku on 5,3. Tuloksesta voidaan päätellä, että vaikka asiakkaiden toimintakyky, tuen tarpeet ja kiinnostuksen kohteet ovat vuosien saatossa muuttuneet, olemme pystyneet mukauttamaan kodin tarjoamia virikkeitä ja toimintoja heidän tarpeisiinsa. Koko Suomen vastaava luku on 3,9.
- Asiakkaiden runsas osallisuus näkyy kaikilla osallisuutta kuvaavilla mittareilla. Asiakkaat osallistuvat omaan RAI-arviointiinsa, he kokevat, että heillä on elämässään luotettava henkilö, he tuovat ilmi omia muutostoiveitaan ja osaavat kuvata omaa mielialaansa. Asiakkaat saavat äänensä kuuluviin ja osaavat tuettuna luoda omia tavoitteita, mutta yksi kehittämiskohteemme on varmistaa ilmaistun toiveen tai tavoitteen siirtyminen asiakkaan kuntoutustavoitteisiin.
- Mäntylän asiakkaista 73%:lla on omainen tai läheinen osallistunut RAI-arviointiin. Olemme tähän todella tyytyväisiä ja pyrimme pitämään tason luomalla heille luontevan mahdollisuuden osallistumiseen.
- Mielialan lasku ja masennusepäily Mäntylässä (40%) on hieman korkeampi kuin koko Suomen (38%), mutta muutosta vuoden takaiseen on tapahtunut positiivisesti. Heikko mieliala ei näyttäydy sosiaalisena vetäytymisenä, eikä haastavana käyttäytymisenä. Lukua voi selittää asiakkaiden keski-ikä, joka on 10,5 vuotta korkeampi kuin keskiarvo muissa palveluyksiköissä yhteensä.

- Laatuongelmista kohonneena näyttäytyy asiakkaiden kaatumiset, mutta syyt ovat asiakaskohtaisesti tiedossa ja niihin on vaikea vaikuttaa ilman, että kajotaan asiakkaan toimintakyvyn ylläpitämiseen. Kaatumisen seuraukset voivat olla vakavat ja tästä syystä seuraamme tilannetta aktiivisesti.

Asiakaskokemus:

2/2024 tehdyssä asiakaskokemuksen mittauksessa nousi kehittämiskohteeksi asiakkaiden osallisuus. Osallisuuden parantamiseksi Mäntylässä perustettiin erilaisia toimintaryhmiä, Erikoisjoukkoja, mm. sisustamiseen, puutarhanhoitoon ja viriketoimintaan liittyen, joihin asiakkaat ilmoittautuivat. Asiakkaat pääsivät toteuttamaan ko. ryhmän mukana esimerkiksi kesäkukkien hankintaa, vaihtamaan verhoja ja suunnittelemaan Mäntylän viriketoimintaa. Erikoisjoukot ja Mäntylän tunnettu Touhuntutupa ovat hiljalleen hiipuneet, eikä osallistujia ole suunniteltuun aikaan paikalla. Toiminnasta ei kuitenkaan luovuta vaan pohditaan sitä asiakkaiden tarpeista lähtien uudelleen.

Henkilöstökokemus:

Henkilöstökokemus on mitattu 5/2024. Siinä vahvuudeksi nousee työn merkityksellisyys, työn osaaminen suhteessa vaatimuksiin ja roolien ja vastuiden selkeys. Tavoitetaso kaikilla osa-alueilla on 4 ja sen alle jää kaksi osa-aluetta: Esihenkilön tuki työssä onnistumisessa (3,88) ja palautteen saaminen työstä (3,63). Näin ollen kehittämistoimenpiteet kohdistuvat johtamiseen ja palautteen antamiseen.

Mäntylän Ryhmäkodin esihenkilötyössä on ollut muutoksia vuosina 2023 ja 2024, eikä Yksikön päällikön ja Palveluvastaavan roolijako ole ollut henkilöstölle selkeää. Sitä on pyritty korjaamaan tiedottamalla. Syksyllä 2024 aloitettava asiakastyön prosessin selkeyttäminen voi auttaa myös Yksikön päällikön antamaa tukea henkilöstölle arkityöhön. Palautteen antaminen ja saaminen on näkynyt kehittämiskohteena pitkään. Mäntylässä palautetta saadaan päivittäin asiakkailta ja usein myös omaisilta. Kiitosta tehdystä työstä ja vinkkejä työn muokkaamiseen annetaan niin työkavereiden kuin Yksikön päällikön toimesta, mutta useammin tulisi pysähtyä kahdenkeskisiin hetkiin ja keskustelemaan työn sujuvuudesta.

Henkilöstön koulutustarpeet:

Syksyllä 2024 toteutuu koulutukset lääkehoidosta ja itsemääräämisoikeudesta aiemmin kuvatun mukaisesti. Niiden lisäksi on keskitytty lyhyisiin tietoiskuihin neuropsykiatrisista oireista ja kuinka henkilökunta voi ottaa haasteet huomioon kohtaamisissa ja ohjauksessa. Yksi ohjaaja tuli valituksi Humanan neuropsykiatrisen valmentaja -koulutukseen, koulutus on alkanut 8/2024.

Mapa-koulutusta (Haasteellisen käytöksen ennaltaehkäisy ja hallinta) ja ensiapukoulutuksien päivittäminen on ajankohtaista vuoden 2025 aikana, niiden järjestely on jo alkanut.

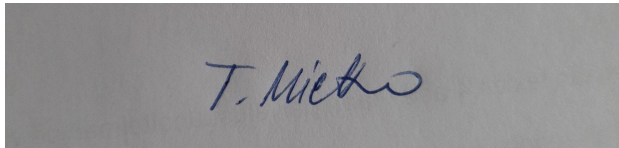
Kesän kuulumisia Mäntylän Ryhmäkodilta:

Kesä 2024 toi Mäntylän asiakaskuntaan muutoksia ja ystävistä luopuminen vaikutti ryhmäkodin tunnelmaan. Kolme asiakaspaikkaa on vapaana ja se vaikuttaa henkilökunnan sijoitteluun.

Asiakkaat osallistuivat kesän leiritoimintoihin ja tapahtumiin suunnitelmien mukaisesti ja henkilökunnan lomat meni mukavasti. Kesä oli Lapissakin lämmin ja pitkä, vietimme paljon aikaa ulkona. Syksyn tullen kerhot ja päivätoiminnot ovat alkaneet ja asiakkaiden palvelusuunnitelmia päivitetään yhteistyössä Lapin hyvinvointialueen kanssa.

Päiväys: 13.9.2024

Allekirjoitus: Tiina Miettinen, Yksikön päällikkö



10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Seuraavat materiaalit ovat luettavissa Mäntylän Ryhmäkodilla:

Rekisteriselosteet

Ilmoitus työnantajalle työssä koetusta häirinnästä ja epäas.kohtelusta -lomake

Työsuojeluntoimintasuunnitelma, riskiarviointi

Hyvän kohtelun suunnitelma

Itsemääräämisoikeussuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma

Puhtaanapidon suunnitelma

Palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma

Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma