

Humana Hoiva Oy

Mäntylän Ryhmäkodin omavalvontasuunnitelma

Dokumentin laatija

Tiina Miettinen

Pvm

13.1.2022

Päivitetty

Tiina Miettinen ja Merja Posio

11.12.2023

Tiina Miettinen ja Merja Posio

27.2.2024

Merja Posio

15.4.2024

Sisältö

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | Palveluntuottajaa koskevat tiedot..... | 3 |
| 2 | Omaavontasuunnitelman laatiminen..... | 4 |
| 3 | Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet | 4 |
| 4 | Riskienhallinta | 5 |
| 5 | Asiakkaan asema ja oikeudet..... | 8 |
| 5.1 | Palvelutarpeen arviointi..... | 8 |
| 5.2 | Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta | 8 |
| 5.3 | Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen | 9 |
| 5.4 | Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt | 9 |
| 5.5 | Asiakkaan asiallinen kohtelu | 10 |
| 5.6 | Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaavonnan kehittämiseen..... | 10 |
| 5.7 | Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämässä | 11 |
| 5.8 | Asiakkaan oikeusturva | 11 |
| 6 | Palvelun sisällön omaavonta..... | 13 |
| 6.1 | Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta..... | 13 |
| 6.2 | Ravitsemus..... | 14 |
| 6.3 | Hygieniakäytännöt..... | 14 |
| 6.4 | Terveyden- ja sairaanhoito | 15 |
| 6.5 | Lääkehoito..... | 16 |
| 6.6 | Monialainen yhteistyö | 16 |
| 6.7 | Alihankintana tuotetut palvelut | 17 |
| 7 | Asiakasturvallisuus | 17 |
| 7.1 | Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa | 17 |
| 7.2 | Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet | 18 |
| 7.3 | Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet..... | 19 |
| 7.4 | Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta | 19 |
| 7.5 | Sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 § 29)..... | 20 |
| 7.6 | Toimitilat..... | 21 |
| 7.7 | Teknologiset ratkaisut..... | 21 |
| 7.8 | Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet..... | 22 |
| 8 | Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen..... | 22 |
| 9 | Yhteenveto kehittämässuunnitelmasta | 23 |
| 10 | Liitteet ja muut omaavontaan liittyvät materiaalit | 24 |
| 11 | Omaavontasuunnitelman seuranta | 25 |

1 Palveluntuottajaa koskevat tiedot

Palveluntuottaja

Yksityinen palveluntuottaja

Nimi: Humana Hoiva Oy

Y-tunnus: 2769452-4

Kunta/hyvinvointialue: Rovaniemi/ Lapin hyvinvointialue

Toimintayksikkö tai toimintakokonaisuus

Nimi: Mäntylän Ryhmäkoti

Katuosoite: Miehentie 10

Postinumero ja postitoimipaikka: 96100 Rovaniemi

Sijaintikunta: Rovaniemi

Palvelumuoto: Tehostettu palveluasuminen

Asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan: Kehitysvammaiset

Asiakaspaikkamäärä: 15

Esihenkilö: Yksikön päällikkö Tiina Miettinen (sosionomi AMK)

Puhelin: 040 511 6500

Sähköposti: tiina.miettinen@humana.fi

Toimintalupatiedot

Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt): 2.6.2014 Dnro 2160/05.01.00.01/2014

Palvelu, johon lupa on myönnetty: Tehostettu palveluasuminen

2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnasta suunnittelusta vastaava henkilö ja laatimiseen osallistuneet henkilöt

Yksikön päällikkö Tiina Miettinen vastaa suunnitelman laatimisesta.

Laatimiseen on osallistunut lisäksi Mäntylän henkilökunta.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia sekä säännöllisesti kvartaaleittain. Esihenkilön tulee varmistaa, että henkilöstö tuntee omavalvontasuunnitelman sisällön. Henkilökunta allekirjoituksellaan sitoutuu toteuttamaan työtään suunnitelman mukaisesti. Uuden työntekijän perehdytys pohjaa omavalvontasuunnitelman sisältöihin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

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

3 Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet


Mäntylän Ryhmäkoti on tarkoitettu kehitysvammaisille ja vammaisille henkilöille, jotka tarvitsevat huolenpitoa, valvontaa ja hoitoa asumisensa tueksi. Tuen tarpeen taustat ja kohdentuminen on yksilöllinen ja se määritellään jokaiselle henkilökohtaisesti. Mäntylän Ryhmäkoti tarjoaa ympärivuorokautista asumispalvelua ja kodissamme on 15 asiakaspaikkaa.

Mäntylän Ryhmäkoti tarjoaa turvallisen ja esteettömän kodin ja turvaamme asiakkaan yksilöllisyyden ja mahdollisuuden omannäköiseen elämään. Toimimme aina asiakkaan omatoimisuutta ja toimintakykyä tukien.

Kunnioitamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja kannustamme itsenäiseen päätöksentekoon, tarjoamalla siihen tukea oikeassa muodossa. Teemme jokaiselle asiakkaalle henkilökohtaisen arjen suunnitelman ja suunnitelman, jossa kuvataan, millaisin tukitoimin asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.

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

Yksikön 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 vastuamme 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 asiakaskohtaisiin, 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 Riskienhallinta

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä, toimintatavoista, asiakkaista tai henkilöstöstä. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskienhallinnan paras osaaja on henkilö, joka toimii ryhmäkodilla ja tarkkailee ympäristöään turvallisuuden näkökulmasta.

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. Esihenkilön vastuulla on henkilöstön riittävä perehdytys erityisesti toiminnassa asiakasturvallisuuteen kohdistuviin riskeihin.

Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Riskien käsittelyn työkaluna käytämme Parusta ja lisäksi itsearviointeja teemme Gurufield-järjestelmässä.

Käytössämme on Gurufield palaute- ja poikkeamajärjestelmä, johon kirjataan poikkeamat ja niiden läheltä piti -ilmoitukset asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja tietoturvallisuudesta. Toimintatapojen muutosta edellyttämät poikkeamat käsitellään henkilökunnan kesken seuraavassa viikkopalaverissa ja kaikki ilmoitukset koostetusti kuukausittain, jolloin toistuvuutta on helpompi seurata. Ilmoituksista tehdään myös kooste puoli vuosittain. Pitkän aikavälin koosteet auttavat havaitsemaan poikkeamat ilmiötasolla. Myös valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuuden kirjaus tehdään Gurufield järjestelmään.

Esihenkilö työskentelee pääsääntöisesti arkipäivisin ja on henkilökunnan ja asiakkaiden tavoitettavissa. Epäkohdista, laatupoikkeamista ja riskeistä keskustellaan osana arkista vuorovaikutusta.

Riskienhallinnan työnjako

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. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.

Tehdyt poikkeamailmoitukset ovat anonyymejä ja Mäntylän Ryhmäkodilla on sovittu käytännöistä, miten kirjata esim. asiakasta koskeva tieto, että sen käsittelyssä on käytettävissä tarvittavat yksilöivät tiedot. Tärkeintä on luottamus, ettei yksikössä etsitä syyllistä vaan ilmoituksen kautta pyritään tekemään toiminnasta turvallista.

Poikkeamat käsittelee esihenkilö tai tarvittaessa häntä sijaistava henkilö. Mäntylässä Yksikön päällikköä sijaistaa Palveluvastaava.

Riskien tunnistaminen

Riskienkartoitus 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. Tärkeää on pitää turvallisuuteen vaikuttavat asiat arkisissa

keskusteluissa. 2 kertaa vuodessa henkilökunnan kanssa käydään turvallisuuskävely ja yhdessä havainnoimalla 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 viikkopalaverissa ja m.m. itsearvioinneissa. Gurufield -järjestelmä tuottaa tietoa yksittäisistä haitta- ja poikkeamatapahtumista, koosteiden avulla arvioidaan suurempia kokonaisuuksia ja toistuvuutta.

Asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, riskit ja laatupoikkeamat olemalla yhteydessä henkilöstöön tai suoraan esihenkilöön. Asiakas ja omainen saa annettua palautetta tai pystyy kertomaan havaitsemistaan epäkohdista myös anonyymisti. 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 anonyymisti. www.humana.fi, ohje ja linkki on myös Myhumanassa.

Mäntylässä on tunnistettuja riskejä m.m. seuraavilla osa-alueilla:

- o henkilöstöön liittyvät riskit (työturvallisuus, sijaisten saatavuus, vuorotyö, yksin työskentely, väkivallan uhka, tapaturmat)
- o asiakkaisiin liittyvät riskit (tapaturmat, sairaskohtaukset, katoaminen, väkivallan uhka)
- o lääkehoitoon ja sen toteuttamiseen liittyvät riskit (riskit on kuvattu tarkemmin lääkehoitosuunnitelmassa)
- o tietosuojaan ja -turvaan liittyvät riskit (salassapito, dokumentointi, tulosteet)
- o palveluntuottamiseen ja hoitoon liittyvät riskit (virukset, apuvälineet- ja laitteet, talous)
- o tiloihin liittyvät riskit (vuodenajat, lämpötila, paloturvallisuus, kynnykset, liukkaus, esteellisyys (esim. ulko-ovi kynnyksineen), pihan liukkaus tai putoava lumi)
- o tiedottamiseen liittyvät riskit (tiedottamiskanavat, puutteellinen tiedonkulku, vajaa tai virheellinen dokumentointi)
- o ympäristöön liittyvät riskit, mahdolliset ulkopuolelta tulevat riskit

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittely, reagointi ja dokumentointi

Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä esihenkilöllä. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Havaitut haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet käsitellään tarvittaessa viikkopalaverissa ja kootusti kuukausipalaverissa henkilökunnan kesken. Esihenkilö käsittelee saapuneen poikkeamailmoituksen mahdollisimman pian sen saapumisen jälkeen. Yhteisen käsittelyn ja tilanteiden purkamisen aikajänne määritetty tilanteen mukaan, mutta toimintamalliksi on

vakiintunut 1 vk -1 kk välein käydä tapahtumat läpi vähintään ilmoitasolla. Dokumentaatio on Gurufield- järjestelmässä ja mahdollisia toimintamallien muutoksista tiedotetaan henkilöstöpalaverin kirjauksessa, jonka henkilökunta on veloitettu lukemaan.

Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Henkilöstön kanssa yhdessä pohditaan ja toimeenpannaan muutoksia toimintamalleihin, jos niissä havaitaan riskejä. Mäntylän Ryhmäkoti on pieni yksikkö ja siten tieto liikkuu nopeasti. Kaikki arkityötä koskeva päätäntävalta on yksikössä.

Tarvittaessa toimenpiteisiin ryhdytään heti ja käytössä olevin keinoin pyritään estämään tapahtuman uusiutuminen. Korjatuista toimintamalleista tiedotetaan henkilöstön palavereissa ja kiireelliset esim. DomaCare:n viestiosiossa koko henkilökunnalle. Mikäli poikkeamia havaitaan runsaasti, on siihen mahdollista vastata koulutuksella.

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

5 Asiakkaan asema ja oikeudet

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnista vastaa asiakkaan hyvinvointialue. Lapin hyvinvointialue on palvelusetelin sääntökirjassaan määritellyt, että saatuaan tiedon arvioinnin tarpeellisuudesta, asiakkaan sosiaalityöntekijä tekee sen kahden viikon kuluessa.

Muuttuneesta palvelutarpeesta on ilmoitettava kirjallisesti, jonka pohjalta asiakkaalle tehdään uusi arviointi sekä päivitetään vammaispalvelusuunnitelma sekä tarvittaessa tehdään uusi palvelupäätös ja setelin arvon määrittäminen. Uusi palvelupäätös astuu voimaan, kun tilanteen on todettu muuttuneen.

5.2 Hoito- palvelu- ja kuntoutussuunnitelmien laadinta ja toteutumisen seuranta

Vammaispalvelusuunnitelman ja Mäntylässä tehtävän RAI-arvioinnin pohjalta asiakkaalle tehdään toteuttamissuunnitelma. Mäntylässä suunnitelma on DomaCare:ssa 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-arviointi tehdään puoli vuosittain ja aina asiakkaan toimintakyvyn tai elämäntilanteen muuttuessa ja sen yhteydessä arvioidaan toteuttamissuunnitelmaan määritellyt tavoitteet. Suunnitelma on laadittava, ellei siihen ole ilmeistä estettä, yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa hänen omaisensa ja läheisensä sekä muiden toimijoiden kanssa (SHL/30.12.2014/1301, 36§, 39§). Myös asiakkaan toimintakyvyn säännöllisessä arvioinnissa on hyvä kuulla myös omaisten, läheisten ja esim. terapeuttien näkökulmaa.

Esihenkilön 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. Mäntylän henkilökunta on ideoinut asiakkaille minä osaan -taulut, joiden tarkoitus on vahvistaa asiakkaan omatoimisuutta ja olla hoitajalle konkreettinen työväline.

5.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaan vammaispalvelusuunnitelmassa 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 hoitaja saa mennä avaimella huoneeseen.

5.4 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Kehitysvammalaki säätelee rajoitustoimenpiteistä kehitysvammaisille järjestettävissä palveluissa. Lain tavoitteena on edistää itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteitä tulisi 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. Kirjaaminen toteutetaan DomaCare:ssa.

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.

Mäntylän ryhmäkodissa toimitaan ns. kehitysvammalain (laki kehitysvammaisten erityishuollosta) mukaisesti. On huomioitava, että vain sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattihenkilöt voivat toteuttaa rajoittamistoimenpiteitä, jotka laissa on avattu.

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

Humanalla on asiantuntijatiimi, joka on henkilökunnan tukena. Tiimi arvioi toimintamalleja sekä rajoittamisen tarvetta saatuaan siitä pyynnön. Ensisijaisesti pyynnön on hyvä kulkea esihenkilön kautta, mutta hoitajakin voi olla tiimiin suoraan yhteydessä.

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.

5.5 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Havaitusta epäasiallisesta kohtelusta ilmoitetaan ensi tilassa esihenkilölle, joka puuttuu tilanteeseen välittömästi. Asiakkaisiin kohdistuvat haittatapahtumat ja vaaratilanteet kirjataan asiakkaan asiakirjoihin ja Gurufield järjestelmään. Nämä tilanteet käydään läpi henkilöstön kanssa.

5.6 Asiakkaiden ja omaisten/läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Järjestämme säännöllisesti omaisten tapahtumia ja omaiset ovat aina tervetulleita kotiimme. Toiminnan kehittämistä tapahtuu sekä arjen vuorovaikutuksessa, että yhteisissä tilanteissa nousseiden keskustelujen pohjalta. Järjestämme Mäntylässä omaistapaamisia juhlan merkeissä vähintään kaksi kertaa vuodessa.

Viikoittaisessa asiakaspalaverissa kuullaan jokaisen asiakkaan kuulumiset ja toiveet. Kodin sisällä tapahtuvaa viriketoiminnan suunnittelua tehdään puoleksi vuodeksi kerrallaan ja suunnittelussa kuullaan myös asiakkaita, samoin kuin juhlasuunnitteluun pääsevät asiakkaatkin vaikuttamaan.

5.7 Palautteen kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä

Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa toiminnastamme jatkuvaa palautetta sekä suullisesti että kirjallisesti. Lisäksi keräämme kohdennettujen asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyjen kautta palautetta toiminnastamme.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisössä ja toimintaa kehitetään jatkuvan parantamisen periaatteen mukaisesti. Asiakas- ja omaistyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi asiakkaiden ja omaisten kanssa omaistapaamisissa tai kuulumiskirjeen mukana. Asiakas- ja omaispalautteiden perusteella tehdään toiminnalle kehittämissuunnitelma, jonka vaikutusta arvioidaan mm. seuraavien tyytyväisyyskyselyiden tuloksista.

Helmikuussa 2024 tehdyssä asukastyytyväisyyskyselyssä nousi kehittämiskohteeksi asukkaiden osallisuus. Osallisuuden parantamiseksi on tehty suunnitelmia, joihin asukkaat voivat itse osallistua ja pääsevät näin vaikuttamaan vielä näkyvämmiin arkeen. Olemme perustaneet erilaisia toimintaryhmiä mm. sisustamiseen, puutarhanhoitoon ja viriketoimintaan liittyen, joihin asukkaat ovat voineet ilmoittautua. Asukkaat pääsevät toteuttamaan ko. ryhmän mukana esimerkiksi kesäkukkien hankintaa ja suunnittelemaan Mäntylän viriketoimintaa.

RAI-arviointien THL:stä saatava palauteraportti tuottaa myös laatu tietoa ja esim. tiedon kohdentuuko hoitajien tekemä työ oikein. Palauteraportti saadaan puoli vuosittain.

5.8 Asiakkaan oikeusturva

Ensisijaisesti epäkohtaa tai ongelmaa kannattaa selvittää yksikön työntekijän tai esihenkilön kanssa. Työntekijän toimintaan liittyvistä ongelmista voi kertoa yksikön päällikölle tai omalle sosiaalityöntekijälle. Jos nämä keinot eivät hyödytä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliammattilaiseen. Alla on kerrottuna asiakkaan oikeusturvakeinot.

Muistutus

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. Vastauksesta tulee käydä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty tai miten asia on muuten tarkoitettu hoitaa. Palautteen voi jättää myös nimettömänä, jolloin palautteen antaja ei saa vastausta.

Muistutuksen vastaanottaja: Yksikön päällikkö Tiina Miettinen

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** (m.m. 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 viranomainen 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

6 Palvelun sisällön omavalvonta

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Ryhmäkodissa aktiivinen arki rakentuu jokaiselle asiakkaalle yksilöllisesti laaditusta vammaispalvelussuunnitelmasta sekä toteuttamissuunnitelmasta. Suunnitelmassa otamme huomioon asiakkaan toiveet ja odotukset asumiselle ja korostamme asiakkaan omaa tekemistä, osaamista ja vahvuuksia. Asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät 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 ja mobiilia hyödyntäen. Seuraamista tehostetaan säännöllisellä 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 kahviläkäynnit ovat tietenkin aina mieluisia. Kaikessa suunnittelussa kuullaan asiakkaiden toiveita ja huomioidaan mm. juhlapyhät ja teemat.

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua kodin ulkopuoliseen leiritoimintaan, jonka järjestelyissä tuemme. Usealla asukkaalla on vapaa-ajan avustaja, jonka tukemana mahdollistuu monet kodin ulkopuoliset tapahtumat ja harrastukset. Olemme asukkaiden tukena ja apuna järjestelemässä taksikyytejä ja avustajien työaika.

6.2 Ravitsemus

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

Ateriapalvelun Mäntylään tuottaa Kahden Kokin Catering Oy. Kahden Kokin Catering tuo ma-pe lounaat valmiina ja tarjoilulämpöisenä, päivälliset ja viikonlopun ateriat toimitetaan jäähdetyttynä. Aamu- ilt- ja välipalat tulee valmiina tai tarvikkeina, kuten puurohiutaleet, joista hoitajat valmistavat ateriat tarjoiluvalmiiksi. Asukkaat osallistuvat kykyjensä mukaan.

Asiakkailla on erityisruokavaliota ja ne huomioidaan yhdessä ateriapalvelun toimittajan kanssa. Erityisannosten päälle on merkattu selkeästi, jolloin se osataan antaa oikealle asiakkaalle. Hoitajat 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. Puhtaanapitosuunnitelman 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 hoitajat ja asiakkaat siivoavat olohuoneet yhdessä.

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

Asiakkaita ohjataan henkilökohtaisen hygienian hoitoon aamuin illoin ja hoitaja auttaa tarvittaessa kuntouttavaa työtettä käyttäen. Asiakaskohtainen minä osaan -lomake ohjaa henkilökohtaisen hygienian huolehtimiseen liittyvissä omatoimisuustaidoissa. Ohjatuista hoitotoimenpiteistä on tarvittaessa kuvallinen struktuuri asiakkaan huoneistossa. Osana hoitotoimenpiteitä siistitään asukkaan huonetta.

Hoitohenkilökunnan hygieniakäytäntöjen osalta noudatetaan kansallisia ohjeita ja hoitotarviketoimittajien tuotekohtaisia käyttöohjeita. Poikkeustapauksissa (esimerkiksi epidemiat) noudatetaan hyvinvointialueen infektio-osaston ohjeistusta. Lisätietoja ja toimintaohjeita tilanteen mukaan saadaan myös perusterveydenhuollosta hygieniahoidajalta. Mäntylälle on luotu erillinen hengitystieinfektio-ohjeistus (sis. covid), joka ohjaa mm. suojautumis-, puhdistus- ja testauskäytäntöihin ja ohjeeseen on kerätty yhteystietoja. Epidemia-aikoina kosketuspintojen puhtauteen kiinnitetään erityistä huomiota.

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

Mäntylälle on laadittu poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma.

6.4 Terveyden- 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 on 3 ja lisäksi toimii liikkuva sairaanhoitaja, joka voi tehdä asiakkaan luo arviointikäynnin.

Kiireellisissä terveydenhuollon tarpeissa asiakas ohjataan perusterveydenhuollon päivystykseen tai sairaustapauksissa apua hälytetään 112. Äkillisissä kuolemantapauksissa ollaan yhteydessä 112, josta saadaan lisäohjeita. Mahdollinen saattohoito järjestetään kotisairaalan ohjeilla ja tukemana. Odotetun kuoleman hetkelle on laadittu ohjeistus.

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

Asiakkaiden terveydentilaa havainnoidaan päivittäin, terveydenhuollon tekemän suunnitelman mukaisista hoitotoimenpiteistä ja kontroleista huolehditaan. Mäntylässä asiakkaiden voinnin

seurannasta vastaa hoitajat 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 tarvitsemiinsa palveluiden piiriin.

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 verenpainetauti sairastava, jonka verenpaineen tasoa seurataan eri vuorokauden aikoina.

Mikäli lääkäri ei ole määrännyt tai asiakas itse pyydä, ei hänelle tehdä säännöllisiä seuranta mittauksia.

6.5 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 Mäntylän esihenkilön ja lääke hoidosta vastaavan sairaanhoitajan toimesta. Käytäntöihin kysytään tarvittaessa lääketieteellisiä ohjeita Humanan 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.

6.6 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. Jos henkilön tarpeiden arviointi ja niihin vastaaminen edellyttävät muista palveluja tai tukitoimia, palvelutarpeen arvioinnin tekemiseen ja asiakassuunnitelman laatimiseen. Yhteistyöllä muodostetaan asiakkaan edun mukainen kokonaisuus.

Asiakkaan omahoitajalla on vastuu yhteistyöstä ja tiedonkulusta palveluntajien, omaisten ja läheisten välillä. Yhteydenpito muun muassa työ- ja päivätoimintaan on jatkuvaa ja avointa ja se toteutetaan asiakkaan toiveiden ja toimintakyvyn mukaisesti huomioiden salassapitovelvollisuus. Terveystieteiden tutkimukseen jaamme tarvittavan tiedon asiakkaan terveydentilasta. Kaikki yhteydenpito ja tiedon jakaminen tehdään vain asiakkaan suostumuksella.

Tietojen antamisesta ilman asiakkaan suostumusta ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa sekä sosiaalihuollon viranomaisen oikeudesta saada laissa säädettyjen tehtäviensä suorittamiseksi tarpeellista virka-apua muilta viranomaisilta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. (Sosiaalihuoltolaki 41§)

6.7 Alihankintana tuotetut palvelut

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

Muut yksikön käyttämät tukipalvelut:

- Vaihtomattopalvelu Lindström
- Apteekkipalvelut Kairatien apteekki
- Kiinteistöhuolto ISS
- Turvapalvelut Securitas
- Tietoturvajäte Encore Ympäristöpalvelut
- Henkilöstövuokraus Hyvän Hoidon Palvelut Oy, Barona Oy

Yksikön päälliköllä on palvelusopimukset sisältöineen tiedossaan. Niiden toteutumista seurataan silmämääräisesti, esim. hiekotus, siisteys ja mittaamalla, esim. toimitetun aterian lämpötila. Humanan toimialapalvelut tarkistaa uusien yhteistyökumppaneiden toimiluvan ja Tukesista toiminnanharjoittajarekisterin, pyrimme käyttämään vain tilaajavastuu paperit omaavia yrityksiä. Tarvittaessa pyydetään luettavaksi alihankkijan oma-avontasuunnitelma.

7 Asiakasturvallisuus

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakasturvallisuuden pohjana on henkilöstön ammattitaito, riittävä resurssi, työtehtävään perehdytys ja täydennyskoulutus. Henkilökunta osaa toimia haitta- ja vaaratilanteissa ja tiedottaa esihenkilölle havaitsemistaan epäkohdista.

Mäntylässä huolehditaan, että työntekijöillä on ajan tasalla olevat lääkehoitoluvat ja ensiapuvalmius on riittävällä tasolla. Mäntylään on tehty turvallisuusselvitys ja palo- ja pelastussuunnitelma. Palohälytys- ja sprinklerijärjestelmä testataan kuukausittain kiinteistöhuollon toimesta. Poistumisteiden, niiden merkintöjen ja turvavalaistuksen toimimisesta huolehditaan

kiinteistöhuollon toimesta. Perekätyksessä huomioidaan perekätyttämisen turvallisuuasasioihin. Kodin muutos- ja korjaustöitä tehdessä tarvittaessa konsultoidaan palotarkastajaa.

Hygieniaan kiinnitetään huomiota päivittäisessä toiminnassa ja kosketuspinnat desinfioidaan vähintään kerran vuorokaudessa. Puhtaanapidon tasoa seurataan pintapuhtausnäyttein vähintään kaksi kertaa vuodessa. Tarvittaessa tukea pyydetään terveystarkastajalta.

Mäntylän kotiympäristön turvallisuuata tarkkaillaan arkitoimissa. Tilojen sisustuksessa huomioidaan esteettömyys ja että tilat ovat asiakkaiden näkökulmasta toimivat, esimerkiksi näkövammaiselle on riittävä valaistus. Varauuskäynnit pidetään vapaina. Pihan liukkauteen ja lumen määrään reagoidaan, tarvittaessa hiekoitetaan tai ulkotilojen huollon tarpeesta tehdään huoltopyyntö kiinteistöhoiölle.

Uhkatilanteiden varalta Mäntylällä on yhteistyösopimus Securitaksen kanssa. Uhka voi olla yksikön sisällä tai ulkopuolinen tuntematonkin hyökkääjä.

Asiakkaiden taloudelliseen turvallisuuuteen saadaan tukea heidän mahdollisilta edunvalvojiltaan ja henkilökunta tiedostaa Digi- ja väestötietovirastolle tehtävän ilmoitusvelvollisuuden edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä.

Kaltoinkohtelun kohtaamisesta ja ehkäisemisestä on kirjattu Mäntylän Hyvän kohtelun suunnitelmaan. Kohta 7.5 on kirjattu sosiaalihuollon henkilöstön ilmoitusvelvollisuudesta.

7.2 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

- Yksikön päällikkö, sosionomi (AMK), asiakastyö 50 %/ hallinto 50 %.
- Palveluvastaava, sosionomi (AMK)
- Muut hoito- ja kuntoutustehtävissä työskentelevät ovat lähihoitajia.
- Vakituksia työntekijöitä hoito- ja kuntoutustehtävissä on yht. 9.
- Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa sairaanhoitaja yksikön päällikön kanssa.
- Tarvittaessa työhön kutsuttavissa sijaisissa on sairaanhoitajia, sosionomeja, lähihoitajia ja alan opiskelijoita.

Arkipäivisin työntekijä ilmoittaa poissaolostaan yksikön päällikölle tai vuosiloman aikana palveluvastaavalle. Esihenkilö järjestää sijaisen. Viikonloppuisin sijaisen kutsuu vuorossa olevat hoitajat ja ongelmatilanteessa ovat yhteydessä esihenkilöön. Mäntylässä on henkilökunnan käytettävissä lista sijaisista ja ryhmäviestintämahdollisuus. Työvuorossa on aina oltava lääkeluvan omaava hoitaja.

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 yhden toimijan kanssa.

Tehtävänkuvaukset ovat kirjallisena. Yksikön päällikkö ja Palveluvastaava jakavat tehtäviä ja samalla varmistavat riittävän hallinnon työajan toteutumisen. Työaika seurataan työvuoro-ohjelmassa.

Hyvinvointi työssä koostuu mahdollisuudesta tehdä mielekästä ja osaamista vastaava työtä, sekä mahdollisuudesta työskennellä turvallisessa, mukavassa ja työn tekemistä tukevassa työympäristössä. Humana tukee henkilöstönsä työhyvinvointia mm. E-passin tarjoamalla edulla, joka sisältää liikunta- ja kulttuuriedun sekä hyvinvointiedun yht. 400 € /v. Vuosittaisella kehittämis- ja hyvinvointi päivällä on rooli työyhteisön yhteisöllisyyden rakentajana. Henkilökunnalla on vähintään kerran vuodessa kehityskeskustelut Yksikön päällikön kanssa, työterveyshuollon tuki ja Humanalla on käytössä varhaisen välittämisen mallin mukaiset keskustelut. Mäntylässä on lisäksi mahdollisuus pieniin henkilökunnan muistamisiin tai palkitsemiseen. Yksikön päällikkö ja Palveluvastaava ovat saaneet johtamiskoulutuksen.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Noudatamme Mäntylässä Humanan rekrytointien periaatteita. Rekrytointiprosessi käynnistyy haettavan tehtävän määrittelyllä ja aikataulun suunnittelulla. Yksikön päällikkö saa prosessiin tukea Humanan henkilöstötiimiltä. Ilmoitus julkaistaan Humanan kotisivuilla sekä TE-palveluiden avoimissa työpaikoissa, ja pyydetyissä maksullisissa kanavissa.

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.

7.4 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 tarvetta Yksikön päällikkö seuraa mm. kehityskeskusteluin, lääkehoidosta suoriutumisesta ja poikkeamailmoituksista. Lakisääteisten koulutusten järjestäminen on Yksikön päällikön vastuulla samoin hän seuraa tulevia muutoksia ja niiden tuomia koulutustarpeita.

Erytisen tärkeä täydennyskoulutuksen osa-alue on henkilöstön lääkehoito-osaamisen varmistaminen. Lääkehoitoluvat uusitaan 5 vuoden välein ja siihen sisältyy niin lääkehoitoteorian kuin käytännönoosaamisen 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. Erytishuollon toimintayksikön henkilöstön on koulutettava rajoitustoimen tarpeen ennaltaehkäisemiseen ja niiden asianmukaiseen käyttämiseen. Mäntylän ryhmäkodin henkilöstön IMO-osaamista seurataan ja täsmäkoulutusta saadaan muun muassa IMO-tiimiltä.

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

7.5 Sosiaalihuollon 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 omavalvonnallisoin toimin.

Sama ilmoitusvelvollisuus sitoo henkilöstöön kuuluvaa, joka havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan palvelun toteuttamisessa. Ilmoitus annetaan viipymättä palveluyksikön vastuuhenkilölle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Esihenkilö ilmoituksen vastaanottajana tarttuu asiaan omavalvonnallisoin keinoin ja tarvittaessa ilmoittaa asiasta palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle. Mäntylän toiminnasta ilmoitus annetaan Lapin hyvinvointialueen vammaisten asumispalveluiden palvelupäällikölle. Avoin keskustelu epäkohdista on tärkeää.

Ilmoitus tehdään Gurufield järjestelmässä esimerkiksi otsikolla "Asiakastyön poikkeama", "havaittu epäkohta toiminnassa" tai "epäkohdan uhka". Ilmoituksen järjestelmään voi tehdä myös mobiilissa ja anonyymisti. Poikkeamajärjestelmän ohjaus kuuluu henkilökunnan perehdytykseen.

Epäkohtailmoituksen käsittely alkaa viipymättä sen tultua tietoon. Käsittelyyn osallistuu kaikki, joita asia koskee. Asiat käsitellään tapauskohtaisesti ja tilanteesta riippuen salassapitovelvollisuutta noudattaen esihenkilön 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.

Mikäli ilmoitettua epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle.

7.6 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 asukas tai hänen terveydentilansa muuta vaadi.

7.7 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.

Talossa ei ole kameravalvontaa, kulunvalvontaa tai hoitokutsujärjestelmää. Tarpeen mukaan asiakkaan toiveesta hänellä voi olla käytössä hoitajakutsupainike, jolla saa kutsuttua hoitajaa.

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

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Terveysthuollon laitteiden käyttöön, huoltoon ja käytön ohjaukseen sosiaalihuollon yksiköissä merkittäviä turvallisuusriskejä, joiden ennaltaehkäiseminen on omavalvonnassa huomioon otettava asia. Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, haavasidokset ym. vastaavat. Yksikössä on laiteluettelo ja mahdolliset laitteiden käytön ja toimivuuden aiheuttamat vaaratilanteet raportoidaan poikkeamailmoituksina.

Asiakkaita ohjataan ja autetaan apuvälineiden hankinnassa ja käytössä. Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat apuvälineet ja terveysthuollon laitteet ovat heidän itse hankkimiaan tai lainalaitteita kotikunnasta. 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.

Yksikössä on hätäensiaputarvikkeet, joista vastaa Yksikön päällikkö ja kodin turvallisuudesta vastaava lähihoitaja.

8 Asiakastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietojen käsittely

Humana Suomen tietosuojavastaavana toimii Ulla Hirvelä (Lakitoimisto Fondia)

tietosuojatiimi@humana.fi

Asiakkaidemme tietoihin pääsevät ainoastaan ne henkilöt, joiden työtehtävien suorittaminen sitä vaatii. Käytössämme olevat tietojärjestelmät tukevat käyttöoikeuksien hallintaa, jonka avulla valvomme ja seuraamme asiakkaidemme henkilötietojen tarkastelua ja käyttöä. Lisäksi koulutamme henkilökuntaamme säännöllisesti ja he ymmärtävät luottamuksen ja rekisteröidyn yksityisyydensuojan merkityksen. Näin turvaamme 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 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, Humanan henkilöstön tietosuojaseloste. Tietosuojakäytäntömme on kuvattuna ja vapaasti luettavissa [Tietosuojakäytäntömme \(humana.fi\)](#)

Mäntylän tilaaja-asiakkaana Lapha (Lapin hyvinvointialue) toimii rekisterin pitäjänä. 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>

Asiakastyön kirjaaminen

Asiakastyön kirjaaminen on jokaisen ammattilaisen vastuulla. Kirjaamisvelvoite alkaa yksikössä, 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.

Kirjaaminen yksikössä tapahtuu DomaCare kirjausjärjestelmässä. Henkilökunnalla on mahdollisuus kirjata joko mobiililaitteilla tai tietokoneilla. Kirjaukset tulee olla selkeitä ja ymmärrettävissä, kirjaaminen tapahtuu selkokielellä. Työntekijöiden perehdytyksestä vastaa Yksikön päällikkö sekä DomaCare/kirjaus vastaava. Henkilökuntaa ohjeistetaan kirjaamaan säännöllisesti työvuoron aikana ja osallistavan kirjaamisen keinoin.

Kirjaamisella turvataan sekä asiakkaita, että henkilökuntaa. Hyvänä pohjana kirjaamiselle on ohjenuora "se mitä ei ole kirjattu, ei ole tehty". Hyvien kirjauksien pohjalta, kenellä tahansa on helppo jatkaa töitä siitä mihin asia on jäänyt.

9 Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Laadun tarkkailu on jatkuvaa ja useita työkaluja hyödyntävää, mutta syventyäksemme aiheeseen asetamme painopisteen vuosittain eri teemoihin. Itsearviointi auttaa havaitsemaan riskejä toiminnassa ja mahdollistaa toiminnan ennakkollisen korjaamisen.

Vuonna 2023 paneuduimme lääkehoitoon. Arvioinnin jälkeen lääkehoitohuoneen lukitukseen kiinnitettiin huomiota ja hankittiin huumelääkkeille asianmukainen kaappi. Havaitsimme puutteita myös lääkärin tekemän kokonaislääkityksen tarkastuksien tiheydessä. Siihen emme juuri voi omalla toiminnalla vaikuttaa, mutta hyvinvointialueella aloitettu omalääkärikäytäntö on mahdollinen ratkaisu haasteeseen. Lääkehoidon tarkemman tarkastelun yhteydessä päivitettiin lääkehoitosuunnitelma vastaamaan uusia tarkennettuja käytänteitä.

Vuonna 2024 teemme kaikissa Humanan vammaispalveluyksiköissä itsearviointia itsemääräämisoikeuden näkökulmasta. Moniammatillisen IMO-ryhmän tapaamisessa keskustelujen pohjalta tarkennettiin muun muassa asukkaiden herkkukäytäntöjä, kuinka voimme ohjauksella niihin vastata ketään rajoittamatta. Yksikön toiminnasta tiedottamista, palautteiden pyytämistä ja

osallisuutta on tehostettu entisestään. Asukkaita on osallistunut esimerkiksi ateriapalvelutuottajan kanssa pidettyyn yhteistyöpalaveriin, ja toiveruokakäytäntö palaa kevään 2024 aikana.

RAI-toimintakyvyn arviointi on käytössä Humanan kaikissa vammaispalveluyksiköissä ja arviointien tekeminen on laadukasta. Viime vuosina olemme panostaneet niin asukkaiden kuin heidän läheistensä arviointiin osallistumiseen ja olemme luoneet siihen uusia työkaluja hoitajien työn tueksi. Mäntylän yhteisössä osallisuus on vahvaa ja tästä saavutetusta toimintatavasta haluamme pitää kiinni jatkossakin. Tammikuussa 2024 aloitimme henkilökunnan kuukausittaiset RAI-Möröstä Vahvuudeksi -tuokiot, joilla vahvistamme RAI-osaamista Mäntylässä. Vuoden 2024 tärkeimpänä kehittämisen kohteena on RAI-mittaritiedon tulkitseminen ja hyödyntäminen asukkaiden toteuttamissuunnitelmissa. Tavoitteena on, ettei RAI ole hoitotyöstä erillinen, vaan on luonteva osa dokumentointia. RAI on myös hyvä laadun johtamisen työkalu, senkin kehittämiseen on suunnitelmia tulevaisuuteen.

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. Tästä konkreettisena esimerkkinä on lähestyvä sosiaalihuollon kanta-arkisto, jonka eteen olemme edenneet askelittain jo useamman vuoden.

10 Liitteet ja muut omavalvontaan liittyvät materiaalit

Vastuutaulukko

Ehdottomat vaatimukset

Rekisteriselosteet

Ilmoitus työnantajalle työssä koetusta häirinnästä ja epäas.kohtelusta -lomake

Some- ja viestintäohje

Koulutussuunnitelma

Päihdeohjelma

Työsuojeluntoimintasuunnitelma, riskiarviointi

Hyvän kohtelun suunnitelma

Itsemääräämisoikeussuunnitelma

Lääkehoitosuunnitelma

Ruokahuollon omavalvontasuunnitelma

Puhtaanapidon suunnitelma

Covid19-ohjeistus

Palo- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuussuunnitelma

Poikkeusolosuhteisiin varautumisen suunnitelma

11 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Paikka ja päiväys: Rovaniemi 15.4.2024

Allekirjoitus: 

Merja Posio (Palveluvastaava), Yksikön päällikön sijainen