



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA MESSI

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	13
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8 Toimitilat ja välineet.....	17
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	20
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	20
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	21
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	23
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	23

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	25
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	27
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	28
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	28
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	29
4.1	Toimeenpano	29
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	29

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Provesta Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Virpi Kokko, virpi.kokko@mehilainen.fi , p.050 5922594

Toimintayksikkö Provesta Messi	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Satu Kaipia	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 050 4107374 Satu.kaipia@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Kasarmikatu 14 A 1	Postinumero ja toimipaikka 13100 Hämeenlinna
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä Yhteisöllinen asuminen 19 Tuettu asuminen 10
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelut, asumispalvelut asiakkaan omaan kotiin, palvelut yksikön tiloissa, palvelut asiakkaan asuinympäristössä, etäpalvelut.	

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta saat neuvoja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee

päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, jos

-haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista

-tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä

-tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Yhteystiedot:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Kanta-Hämeen hyvinvointialue, p 050 5996413

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä Ilmoituksen ajankohta 14.6.2017	Palvelu, johon myönnetty Asumispalvelut Yhteisöllinen asuminen (19 asiakaspaikkaa) Tuettu asuminen (10 asiakaspaikkaa)
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Messin toiminta-ajatus on tarjota asumisen palveluita aikuisikäisille mielenterveyskuntoutujille. Provesta Messi on integroitu tavanomaiseen asuin ympäristöön ja asiakkaat asuvat omissa kodeissaan kerrostalossa. Asukkailla on loistavat mahdollisuudet opetella itsenäistä elämää ohjaajien tuella turvallisessa ympäristössä. Messi sijaitsee Hämeenlinnan ydinkeskustassa, lähellä kaikkia tärkeitä palveluita. Keskusta sijainnista huolimatta Messistä on nopea siirtyminen kauniin luonnon äärelle ja järvenranta maisemiin. Kaupungin palvelut ja luonnonläheisyys mahdollistavat asukkaiden kanssa monipuolisen tekemisen arjessa.

Toimintamme pohjautuu toipumisorientaatioon. Toipumisorientaatio näkyy yksikössämme toivoa luovana ajatuksena asukkaan elämässä ja heidän vierellään kulkemisena arjen keskellä. Tämän lisäksi haluamme korostaa asukkaiden vahvuuksia, minkä avulla he kykenevät luomaan haaveita ja toiveita tulevaisuuteen. Messissä kohtaamme asukkaita ystävällisesti ja heidän arvojaan kunnioittavasti. Arjen asioita tehdään asukkaiden kanssa yhdessä, heidän tarpeitaan tukien. Arjessa asukkaaseen pyritään luomaan luottamuksellinen suhde, minkä kautta mahdollistetaan vaikeidenkin asioiden parissa työskentely. Lisäksi panostamme yhdessä tekemiseen ja ryhmätoiminnan monipuolisuudella haluamme lisätä asukkaiden sosiaalista kanssakäymistä ja tarjota arkeen turvallisia ja iloisia hetkiä sekä positiivisia kokemuksia yhdessä tehden.

Yksikössämme työskentelee ammatillinen ja työhön sitoutunut työryhmä. Messin asukastyön vahvuuksia ovat asiakaslähtöinen työskentely ja asukkaiden toiveiden, ideoiden kuuleminen sekä toteuttaminen yhdessä heidän kanssaan. Messissä asukkaita kohdataan heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioittaen, mutta samalla heidän oikeuksiaan ja etuaan tavoitellen. Kohtaamisessa keskitytään läsnäoloon ja asukkaaseen tutustumiseen. Yksikköön on onnistuttu luomaan kodinomainen ja luottamuksellinen tunnelma. Tätä on edesauttanut asukkaiden ja työntekijöiden yhteinen huumori ja jokaisen oikeus olla juuri sellainen kuin on.

Messissä noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

Tieto ja Taito

- Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuu henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatuja järjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.

- Provesta Messissä huolehditaan henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä hankkimalla tarvittavia koulutuksia, hyödyntämällä koulutuksista saatavaa uutta tietoa arjen asiakastyössä sekä varmistamalla, että perehdytys on kattavaa niin uusien työntekijöiden kuin uusien käytänteiden osalta. Lisäksi esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella mm. tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla.
- Provesta Messissä tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Palveluprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja palvelu toteutuu suunnitelmallisesti ja yksilöä kunnioittaen. Palvelun toteutus, asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme ja rohkaisemme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa ja vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan.
- Provesta Messissä toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.

Kumppanuus ja Yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa. Asukkaan elämää ja tukemisen tapaa suunnitellaan sekä toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä, siten että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön normaalipalveluita ja toimintamahdollisuuksia.

- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.
- Provesta Messin henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien avulla.

Kasvu ja Kehittäminen

- Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin asukkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.
- Provesta Messin palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä. Laatukäsikirja on kaikkien saatavilla ykkösnetissä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat. Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle. Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköiseksi. Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan. Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Laatukyselyn mukaan Messi koetaan turvalliseksi, rennoksi ja iloiseksi paikaksi asua, missä työntekijöitä pidetään luotettavina ja asukkaiden edun eteen työskentelevinä. Messin asukkaat kokevat saavansa yksilöllistä tukea ja apua arjessaan ja työntekijöiden tekemä yhteistyö läheisten kanssa koetaan positiivisena asiana.

Varmistamme asiakastyön laadun toteutumista myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavien tietojen pohjalta. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Provesta Ruorin omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: se on toimintatapa, missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräykset ja tilaajasopimusten edellyttämät velvoitteet, myös omat sisäiset laatutavoitteemme. Tämän vuoksi yksikössä tehdään aktiivista omavalvontaa toiminnan laadun varmistamiseksi. Omavalvontaa tehdään kuukausittaisen omavalvontakyselyn, omavalvontakäyntien, sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä kvartaaliarviointien avulla. Lisäksi yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman, palautteiden sekä toiminnan poikkeamien avulla.

Provesta Messissä järjestetyt asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Yksikön esihenkilön tulee varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihuollon palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimusvaatimuksia.

Palveluista säädetään seuraavissa laissa;

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Provesta Messin yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan yhdessä alueen palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikön jokaiselle työntekijälle on laadittu kirjalliset työnkuvaukset, jotka kuvaavat kunkin työntekijän vastuita ja työtehtäviä. Lisäksi yksikössä on erilaisia vastuualueita kuten esimerkiksi tiimivastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja kirjaamisvastaava. Kunkin vastuualueen tehtävät on laadittu kirjallisesti ja vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa kukin vastuuhenkilö.

Yksikön omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Provesta Messin omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja ja aluepäällikkö, yrityksen laatutiimi sekä muuta mahdolliset

tukitoimet. Yksikön omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Provesta Messin palveluiden piiriin voi tulla asukkaaksi eri hyvinvointialueilta puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän ja/tai palveluohjaajan kanssa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jossa kuvaillaan mm. palveluiden toteuttamisen keinoja, asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarpeita. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Suunnitelmassa huomioidaan kattavasti asiakkaan palvelun tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan kokonaisvaltainen palveluiden saavutettavuus. Palveluiden tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut sekä muut hänelle kuuluvat tukitoimet.

Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Toteuttamissuunnitelma laaditaan ensimmäisen kerran ensimmäisen kuukauden aikana yksikköön muuttamisesta. Toteuttamissuunnitelma päivitetään puoli vuosittain tai tarvittaessa useammin puitesopimusvaatimusten mukaisesti. Toteuttamissuunnitelman mukaisia tavoitteita arvioidaan väliarviossa kerran toteuttamissuunnitelmien päivittämisen välissä. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista (ja mahdollista oikeusturvakeinoista) Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja

sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaaisuuteen on tavoitteena kutsua asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Messissä ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaansa palveluiden asiantuntija. Hän vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavansa palveluista. Omaohjaaja esittelee työyhteisölleen toteuttamissuunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet viikkopalavereissa suunnitelman laatimisen jälkeen, jotta koko työyhteisö toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään kaksi kertaa vuodessa, puoli vuosittain. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelma sisältää asiakkaan tärkeimmät tavoitteet kuntoutumisen edistämiseksi ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä aktiivisesti. Tämän lisäksi tavoitteiden ja palveluiden toteutumista arvioidaan asumisen palavereissa palveluohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa. Päivityksen toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessa sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan yksikön kvartaaliarvioinneissa 4 kertaa vuodessa.

Provesta Messissä käytetään toimintakyvyn arvioinnissa RAI CMH-toimintakykymittaristoa. Asiakkaalle tehdään RAI-arviointi kuukauden kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta sekä tämän jälkeen kuuden kuukauden välein tai voinnin muuttuessa. Messissä muita mahdollisia toimintakykymittareita tehdään tarpeen vaatiessa ja lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Näitä mittareita voivat olla esimerkiksi Minimental-testit ja Audit-testit. Messissä käytetään myös Mielenterveystalon nettisivuilta löytyviä testejä erilaisiin voinnin arviointitilanteisiin. Asiakkaat ovat mukana arvioinnin tekemisessä yhdessä omaohjaajan kanssa, jonka vastuulla toimintakykymittarin tekeminen kuuden kuukauden välein on.

Provesta Messin asiakkaita kannustetaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen

laatukyselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa yhteisökokouksissa. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn. Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta.

Provesta Messin asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukyselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakkaiden yhteisöpalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta voidaan vastaanottaa esimerkiksi sähköpostin välityksellä.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä säännöllisesti yksikön tiimipalavereissa. Käsittely kirjataan kokouksen pöytäkirjaan. Lisäksi käsitellään yksikön laatuindeksi ja sieltä saadut mahdolliset avoimet palautteet. Laatukyselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla.

Provesta Messissä panostetaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen arkeen. Messissä halutaan luoda ilon ja huumorin kautta hyväntuulinen, rento ja kannustava ilmapiiri, missä huomataan jokaisen asiakkaan vahvuuksia ja nostetaan niitä esille arjessa. Hyvään kohtaamiseen on haluttu saada osaamista myös koulutusten kautta. Toipumisorientaatio viitekehyksen mukaiset koulutukset ovat lisänneet Ruorin työntekijöiden ymmärrystä muun muassa kohtaamisen merkityksestä. Koulutuksia on käyty myös itsemääräämisoikeuteen, turvallisuuteen ja monipuolisesti mielenterveydellisiin haasteisiin liittyen.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveystalveluiden johtava periaate, joka tarkoittaa sitä, että ihmistä tulee hoitaa ja palvella yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Yksiköiden arjen asiakastyön tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden "IMO-käsikirja", joka

ohjaa henkilökuntaa toimimaan arjen asiakastyössä niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tiedot ovat nähtävillä yksikön yhteistilojen ilmoitustaululla ja kodinkansiossa. Lisäksi tiedot löytyvät omavalvontasuunnitelmasta. Yhteistiedot saa myös yksikön henkilökunnalta.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Provesta Messissä asiakkailla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja asiakaslähtöistä sekä kunnioittavaa kohtelua. (Sosiaalihuoltolaki 30 §, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §). Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Provesta Messin asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan toiminnan omavalvonnalla, jota tehdään arjen asiakastyötä arvioimalla ja kohtaamisen- auditointien avulla. Lisäksi toiminnan viitekehys eli toipumisorientaatio ja siihen liittyvät ohjeistukset sekä koulutukset tukevat asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä omalle esihenkilölleen tai hänen sijaiselleen, jos hän työssään havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan palveluiden toteuttamisessa tai asiakkaan kohtelussa. (Sosiaalihuoltolaki 48§ Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus) Esihenkilö käsittelee asian työntekijän kanssa sekä yksikön työntekijöiden tiimipalaverissa. Tärkeää on, että huomioista kerrotaan, jotta yksikössä päästään käymään avointa keskustelua tapahtumista ja korjaamaan epäkohtia tai vääriä toimintatapoja.

Yksikön esihenkilö huolehtii asian viestinnästä hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle (Sote valvontalaki 29§). Yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että yksikössä tehdään tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta yksikön esihenkilön esihenkilölle, alueen

palvelujohtajalle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Jos asian hoitaminen ei etene yksikössä vaadittavalla tavalla, tehdään asiasta valvontapyyntö hyvinvointialueelle ja/tai aluehallintovirastoon.

Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. Lisäksi kerrataan, että epäkohdista ilmoittaminen on työntekijän velvollisuus, eikä siitä ole seurauksia työntekijälle. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön SharePoint-sivuilta.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja myös toteuttaa niitä. Provesta Messin henkilökunnan tehtävänä on varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on oikeus omiin mielipiteisiin, tahdonilmauksiin, vakaumukseen ja näiden kautta tekoihin. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä sekä toteuttamistavasta. Asiakkaan oma näkemys, toive ja mielipide tulee kirjata sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta. Provesta Messin henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee varmistaa arjessa, että kaikki

asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat huomioiduksi ja dokumentoiduksi (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset).

Provesta Messissä ohjeistetaan henkilökuntaa niin, että asiakkaiden palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Toiminnan tavoitteena on avoimuus ja keskustelevuus sekä yhteistyö. Arjen palveluja tehdään asiakasta kuullen ja yhdessä. Provesta Messissä ei ole käytössä rajoittamistoimia.

Yksiköiden arjen asiakastyön tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden "IMO-käsikirja", joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan arjen asiakastyössä niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Lomakkeen saa myös yksikön henkilökunnalta. Muistutus osoitetaan yksikön esihenkilölle ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Provesta Messin muistutukset käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Muistutus käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutus yksikön kirjallisen vastineen kanssa toimitetaan muistutuksen antajalle ja tiedoksi palvelun tilaajalle. Kirjallisen muistutusvastineen tavoitteena on kuvata muistutuksen antajalle kattavasti mitä on tapahtunut ja mitä asioita muistutuksen selvityksen yhteydessä on huomioitu. Lisäksi muistutusvastineeseen

kirjataan selvät yhteystiedot ja ohjeet keneen muistutuksen tekijä voi olla tarvittaessa yhteydessä lisätietojen saamiseksi.

Muistutusmenettelyn tavoite on se, että muistutuksen tekijä saa tarvitsemansa tiedon prosessista ja antamastaan palautteesta. Lisäksi on tärkeää, että saadun tiedon ja palautteen pohjalta yksikön toimintaa voidaan kehittää. Lisäksi varmistetaan, että vastaisuudessa yksikössä ja yrityksessä osataan toimia paremmin.

2.5 Henkilöstö

Provesta Messissä työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka täyttävät sosiaali- ja/ tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset, jotka määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK). Hän on suorittanut johtamisen JYET-tutkinnon. Lisäksi hänellä on kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista, psykiatrisen sairaalan osastotyöskentelystä ja erityislastensuojelun laitostyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä. Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee sairaanhoitaja, sosionomi ja lähihoitaja.

Yksikössä panostetaan henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arvioinnin pohjalta yksikköön laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämisensuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon

tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Olemme laatineet yksikköön työyhteisön hyveet. Messin työntekijät arvostavat luottamusta, mikä koetaan tärkeänä vuorovaikutuksellisessa suhteessa ihmisten välillä, jotta asioita saadaan aikaan. Työyhteisö on sitoutunut kohtaamaan toisiaan ja asiakkaita arvostavasti ja työskentelemään joukkuehenkisesti saavuttaakseen tavoitteita yhdessä asiakkaiden kanssa.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että yksikössä on vaadittava määrä henkilöstöä ja rekrytoi lisää henkilökuntaa tarvittaessa. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuus kyseiseen työtehtävään ja varmistetaan hakijan pätevyys sekä ammattioikeudet työ- ja koulutodistuksien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden avulla. Lisäksi pyydämme myös aina hakijalta suositukset, jotka tarkastamme. Yksikön esihenkilö varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta.

Yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista valvontalain 28 §:n perusteella.

Yksikössä käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan, kyseiseen työtehtävään ja yksikön asiakkaisiin. Yksikössä voi työskennellä lyhytaikaisena sijaisena myös sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija. Ennen työskentelyä yksikön esihenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia kyseisessä tehtävässä. Lisäksi opiskelijan opintorekisteriote tarkistetaan, millä todennetaan hänen opiskeluoikeus. Esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaavan työntekijä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Provesta Messin esihenkilö varmistaa, että yksikössä on sopimusten mukainen ja asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöitä jokaisessa työvuorossa. Henkilöstömäärän toteutumisen seurantaamme teemme viikkotasolla sähköisten seurantaraporttien pohjalta (PowerBI:n tunti-indeksien seuranta). Yksikössä on käytössä kolmen viikon työvuorolistat, joiden pohjalta seuraamme riittävän henkilöstömäärän toteutumista.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Messin henkilökunnan tavoitteena on tehdä aktiivista, avointa ja asiakaslähtöistä yhteistyötä kaikkien asiakkaan kuntoutukseen ja palveluun liittyvien tahojen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan palveluihin liittyvien tietojen jakaminen ja raportointi sekä palveluiden koordinointiin osallistuminen sovitulla tavalla. Monialainen työ liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaiden hyvinvointialueen palveluohjaajat ja sosiaalityöntekijät, hoitotahot, terapeutit, työtoiminta, kolmannen sektorin toimijat ja oppilaitokset. Yhteistyötä muiden tahojen kanssa tehdään asiakkaan itse määrittämin ehdoin, kenen kanssa hän antaa luvan yksikön työntekijöiden työskennellä. Asiakas muuttaessaan allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen, mitä voidaan asumisen kuluessa tarkastella ja täydentää uudelleen.

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Messin yhteistilat sijaitsevat aivan Hämeenlinnan ydinkeskustassa. Yksikön ympäriltä löytyy monipuolisia kauppa-, ostos- ja terveyspalveluita. Sijainti mahdollistaa nopeat ja autottomat siirtymät eri palveluihin. Keskusta sijainnista huolimatta yksikön

lähellä on myös kauniita ulkoilu ja lenkkeily maisemia, missä voi käydä ihailemassa luontoa ympäri vuoden. Tämän lisäksi myös julkinen liikenne mahdollistaa siirtymät ydinkeskustan ulkopuolelle.

Palveluiden piirissä olevat asiakkaat asuvat tavallisessa kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä tai kaksioita, joissa on täysin varustellut tupakeittiöt, oleskelutilat, oma wc sekä kylpyhuone. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa oman näköisesti ja rakentaa siitä omanlaisensa kodin. Samassa taloyhtiössä asiakkaiden asuntojen kanssa sijaitsevat yksikön yhteistilat.

Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taidot. Provesta Messin ohjaajat tukevat ja auttavat asiakkaita arjen eri toiminnoissa ja asuinhuoneiston kunnon ylläpitämisessä taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Samalla tapaamisilla kiinnitetään huomiota asuntojen siisteyteen ja asuntojen kuntoon. Mikäli asunnoilla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin joko kiinteistöhuoltoon.

Yksikön toimitiloja arvioidaan neljännesvuosittain yksikön omavalvontaprosessien avulla (toimitilatarkastukset). Toimitilojen ylläpitämisessä noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä asuinhuoneiston omistajan, taloyhtiön huoltoyhtiön tai isännöitsijän kanssa. Lisäksi toimitilojen kuntoa ja toimivuutta arvioidaan yhdessä eri valvontaviranomaisten kanssa; esim. hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tai pelastusviranomaisen kanssa.

Panostamme arjen toiminnoissa turvalliseen asumiseen. Varmistamme, että asiakkaamme ja henkilökuntamme osaa toimia mahdollisissa poikkeustilanteissa. Siksi järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Messissä kaikki asiakkaiden hoidossa käytettävät laitteet kirjataan laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometrit. Laiterekisterin ylläpidosta ja laitteiden huollosta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Domacare 2.0. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Siksi yksikössä panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön kirjaamisvastaavan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepointista, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Kirjaamiseen järjestetään myös koulutuksia.

Yksikössä tehdään kirjaamisen omavalvontaa, jonka tavoitteena on varmistaa, että kirjaaminen on laadukasta, palvelua kuvaavaa ja asiakaslähtöistä. Omavalvontaa tehdään yksikön esihenkilön, tiimivastaavan ja kirjaamisvastaavan toimesta mm. omavalvontakyselyiden ja sähköisten raportointijärjestelmien avulla. Lisäksi yksikön kirjaamisen sisältöä arvioidaan yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynneillä.

Hyvinvointialueiden yhtenä lakisääteisenä tehtävänä on sosiaalihuollon järjestäminen ja tällöin hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa toiminnassa syntyneille sekä sille kuntien ja kuntayhtymien hallinnasta siirtyneille sosiaalihuollon asiakastiedoille, jotka muodostavat hyvinvointialueen asiakasrekisterin. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Mahdollisissa tietosuojapoikkeama tapauksissa teemme poikkeamailmoituksen sähköiseen järjestelmäämme, jonka myötä tieto välittyy yrityksen laatutiimille ja johdolle. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

Käytämme yksikössä CE-hyväksytyjä laitteita ja ohjelmistoja. Henkilökuntaa opastetaan ja koulutetaan yksikössä käytössä olevaan teknologiaan. Yrityksellä on käytössä kattavat IT-tukipalvelut.

Asiakastyötä ja asiakkaan arkea tukevat teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Messin lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, lääkehoidon toteutumisesta ja lääkehoidon seurannasta yksikössä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. kuukausittaisen omavalvontakyselyn, yksikön kvartaaliarvioinnin tai lääkehoidon auditointien avulla.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Messin esihenkilö Satu Kaipia p. 050 410 7374, satu.kaipia@mehilainen.fi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Asiakastyön työnohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia sekä

ohjeistusten mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja viranomais määräyksien toteutumista arvioidaan omavalvonnalla. Omavalvontaa tehdään erilaisilla arvioinneilla, omavalvontakyselyillä ja auditoinneilla. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksilla ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

Yrityksen ohjeistuksissa on otettu huomioon EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679) vaatimukset tietosuojaperiaatteiden sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutumisesta palveluyksikön toiminnassa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Messin asiakkaita houkutellaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää halutessaan nimellisesti tai nimettömästi palautelaatikkoon.

Pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen laatukselyyn.

Henkilöstön palautteet ovat myös tärkeitä yksikön toiminnan kehittämisen kannalta. Keräämme palautetta henkilöstöltä sähköisen laatukselyn välityksellä sekä yksikön arjen työskentelyn lomassa. Palautteita kerätään myös tiimipalavereissa sekä henkilöstöpalavereissa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään vuosittain sähköinen henkilöstötutkimus.

Toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukselyn välityksellä tai lähestymällä yksikön esihenkilöä tai henkilöstöä sähköpostilla tai puhelimitse. Myös alueen palvelujohtajaa tai palvelupäällikköä voi lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse. Palautetta voi antaa myös arjen työskentelyn ja tapaamisten yhteydessä.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Asiakkailta, läheisiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta suoraana saatava palaute käsitellään yksikön viikoittaisissa tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti. Laatukselyiden saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksin tulos ja avoimet vastaukset käsitellään yksikön tiimipalavereissa kuukausittain. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on ohjeet ja osaaminen turvallisuuden varmistamiseen sekä riittävä resurssi. Lisäksi esihenkilön vastuulla on varmistaa, että yksikössä on myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Lisäksi on tärkeää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Provesta Messin toimintojen riskien hallinnasta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä yrityksen muun johdon ja tukitoimien kanssa.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Messin riskejä arvioidaan toimintariskien arvioinnin, vaarojen arvioinnin, poikkeamien ja niiden käsittelyn, erilaisien palautteiden, asiakas-, henkilöstö- ja läheispalautekyselyiden, henkilöstökokouksien, henkilöstökyselyiden, turvallisuuskävelyiden ja toimitilatarkastuksien sekä omavalvontakäyntien ja -kyselyiden pohjalta.

Provesta Messin riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla.

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristöön liittyvät riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Messin taloyhtiössä on pyritty avoimeen ja aktiiviseen yhteistyöhön naapureiden ja taloyhtiön hallituksen sekä isännöitsijän kanssa.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa. Yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveysalan koulutuksilla sekä tuotteen kattavalla perehdytyksellä sekä työnohjauksella ja johtamisen tuella.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Yksikön esihenkilö sekä palvelujohtaja tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan edustajien kanssa asiakassijoittelun osalta.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Tämän vuoksi teemme aktiivista yhteistyötä eri viranomaisten kanssa. Hyödynnämme myös toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eri viranomaisten osaamista ja ohjausta.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita ja ohjeita sekä erilaisia toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden

kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.

- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); Yksikössä on kirjalliset ohjeet erityistilanteisiin ja arjessa tehdään säännöllisiä harjoituksia. Lisäksi yksikössä on tarvittava varustus poikkeustilanteiden varalle.
- Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- Riskien arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös arjen mahdollisia biologisia vaaratekijöitä, jotka liittyvät bakteeri- ja virustartuntoihin. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin sekä suojavaatteita.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien mahdollisuuksiin; liukastumiset, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuvat viiltohaavat jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, rauhallisella työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Kaikki toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan poikkeamailmoitusjärjestelmään, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalaverissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin pöytäkirjaan. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Poikkeamien käsittelyn toteutumista ohjeiden mukaisesti seurataan toiminnan omavalvonnan avulla mm. johtamisen prosessissa sekä yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa. Johtamisen prosesseihin kuuluvat alueen

viikkopalaverit, alueelliset johtoryhmätyöskentelyt sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikön esihenkilölle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Messin ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle välittömästi. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön

henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint sivuilta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Provesta Messin henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa.

Yksikön toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset käsitellään yksikön esihenkilön, palvelujohtajan ja laatutiimin sekä yrityksen johdon kanssa. Lisäksi sisältö käsitellään yksikön henkilöstön kanssa. Kaikki toiminnasta saatu palaute huomioidaan ja tarvittavat toiminnan muutokset ja korjaukset tehdään toimintaan välittömästi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan kattavasti ja useamman toiminnan avulla. Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä seurataan poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seurantaa raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, johtoryhmissä ja omavalvontakäynneillä.

Provesta Messissä käydään poikkeamat läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalavereissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä kokouksen pöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että mahdollisten korjaavien toimenpiteiden ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään viikkopalaverimuistioden lukukuittauksilla, päivittäisillä raporteilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

Provesta Messin henkilökunta on perehdytetty poikkeamien tekemiseen ja heitä kannustetaan ja rohkaistaan tekemään poikkeamia kaikista havaitsemistaan

poikkeamista matalalla kynnyksellä. Provesta Messissä poikkeama prosessi on osa yksikön oppimis- ja kehittämisprosessia.

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Yksikössä on kaikille näkyvillä hygieniaohjeistuksia esimerkiksi oikein toteutettavaan käsien pesuun. Työntekijät huolehtivat omakohtaisesta hygieniaohjeiden toteuttamista ja valvovat, että yksikön asiakkaiden kohdalla hygieniaohjeistukset, kuten käsien pesu, toteutuu. Asiakkaan sairastuessa, yksikössä tarjottava palvelu tuotetaan oletetun tartunta-ajan puitteissa kokonaisvaltaisesti asiakkaan omaan kotiin eikä asiakas tule ollenkaan yhteisiin tiloihin.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Kaikki merkittävimmät toimittajat sitoutuvat Mehiläisen toimittajien toimintaohjeisiin (Supplier Code of Conduct). Kilpailutetuilta alihankkijoilta edellytetään joko omavalvontasuunnitelmaa tai asianmukaista laadunhallintaohjelmaa.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Provesta Messin yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelmassa on huomioitu yksikön toimintaa uhkaavia mahdollisia riskejä ja toimintamalleja riskien toteutuessa. Kirjallinen suunnitelma löytyy yksikön share-pointista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön toimesta. Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

Esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille.

Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön omavalvontasuunnitelman sisältö on henkilökunnalle tuttua tietoa ja ohjeistus ohjaa henkilökunnan arjen toimintaa yksikössä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa, koska sen sisältö on osa henkilökunnan työnohjeita sekä perehdytystä. Suunnitelma on saatavilla yksikön sharepoint- sivuilla. Henkilökunnan omavalvontasuunnitelman sisältöön tutustumista todennetaan lukukuittauksin.

Asiakkaiden kanssa omavalvontasuunnitelmaan voidaan tutustua ohjaus- ja tai omatuokiohetkillä. Lisäksi suunnitelman sisältöä käsitellään asiakkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Provesta Messin yksikön omavalvontasuunnitelmaa säilytetään yhteistilojen kodinkansiossa. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakyselyyn vastaaminen muodostaa yksikkökohtaisen omavalvontaindeksin, jota seuraamme kuukausittain. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja niiden toteutumista seurataan.

Yksikön omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan omavalvonnan seurantaraportin välityksellä neljännesvuosittain. Raportti julkaistaan yksikön nettisivuilla.

Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan laajemmin yksikkökohtaisen omavalvonnan toteutumista koko vuoden ajalta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan toiminnan omavalvonnalla mm. yksikön toiminnan kvartaaliarviointien sekä omavalvontakäyntien yhteydessä. Esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Hämeenlinnassa 28.8.2025

Allekirjoitus:

Satu Kaipia, Yksikön esihenkilö

This documents contains 33 pages before this page

Dokumentet inneholder 33 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 33 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 33 sider før denne side

Detta dokument innehåller 33 sidor före denna sida

authority to sign

representative

custodial

asemavaltuus

nimenkirjoitusoikeus

huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt

firmateckningsrätt

förvaltare

autoritet til å signere

representant

foresatte/verge

myndighed til at underskrive

repræsentant

frihedsberøvende