

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Jatuli



Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	7
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	8
3.1 Toiminta-ajatus	8
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	9
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	12
4.1 Riskienhallinta	12
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	18
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	20
4.4 Korjaavat toimenpiteet	21
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	23
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	23
5.2 Asiakkaan kohtelu	27
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	27
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	30
5.5 Asiakkaan osallisuus	32
5.6 Asiakkaan oikeusturva	36
5.7 Omatyöntekijä	38
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	39
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	39
6.2 Ravitsemus	41

6.3 Hygieniäkäytännöt	42
6.4 Infektioiden torjunta	44
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	45
6.6 Lääkehoito	47
6.7 Rajattu lääkevarasto	47
6.8 Monialainen yhteistyö	47
7 ASIAKASTURVALLISUUS	48
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	48
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	49
7.3 Henkilöstö	49
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	51
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	52
7.6 Toimitilat	54
7.7 Teknologiset ratkaisut	55
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	56
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	57
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	57
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	59
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	59

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Jatuli	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Katja Pesonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 668 2374 katja.pesonen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Jatulikivenkatu 1 A 3	Postinumero ja toimipaikka 90240 Oulu
Palvelut / asiakasryhmä mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä: yhteisöllinen asuminen 19 Tuettu asuminen 10

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde	
Sijaintikunta Oulu	Sijaintikunnan yhteystiedot

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä	Palvelu, johon lupa myönnetty
----------------------	-------------------------------

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.10.2013	Palveluuala, johon rekisteröity Asumispalvelut Yhteisöllinen asumispalvelu (19 asiakaspaikkaa) <ul style="list-style-type: none">mielenterveyskuntoutajat: 19 asiakaspaikkaa Tukiasuminen (10 asiakaspaikkaa) <ul style="list-style-type: none">mielenterveyskuntoutajat: 10 asiakaspaikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.2
------------------------------------	--

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Asiakastietojärjestelmä Alihankkijan nimi: Invian Oy Yhteystiedot (puh. S-postiosoite): Ilkka Jussila, 050 530 0033, info@invian.fi Alihankkijan vastuuhenkilö: Ilkka Jussila, 050 530 0033 Mitä palvelua tuottaa: Asiakastietojärjestelmän ylläpito ja tuki
--

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Provesta Jatulissa seurataan ja arvioidaan alihankintana tuotettujen palvelujen laatua arjessa. Mahdolliset palautteet ja reklamaatiot tehdään suoraan alihankkijalle tai yhteistyössä hankinnan kanssa hyödyntäen yrityksen sähköistä palautejärjestelmää.

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Jatulin omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Provesta Jatulin omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut yksikön esihenkilö Katja Pesonen. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä, jossa on käsitelty omavalvontasuunnitelman eri osa-alueita. Henkilöstö kommentoi ja täydentää omavalvontasuunnitelman sisältöjä henkilöstöpalaverissa. Suunnitelman osa-alueita on myös jaettu henkilöstössä pienryhmätyöskentelyn tai vastuualueiden mukaisesti työstettäväksi, jotta kaikilla henkilöstön jäsenillä on mahdollisuus osallistua suunnitelman laatimiseen.

Lisäksi suunnitelman laadinnassa on myös mukana ollut yksikön asiakkaita, joiden kanssa teemoja on käsitelty yksilöhaastatteluiden ja yhteisökokouksien välityksellä. Asiakkaiden osallistuminen mahdollistetaan käymällä suunnitelmaa läpi asiakaskokouksissa. Läheisillä on mahdollisuus lukea omavalvontasuunnitelma ja kommentoida sitä.

Omavalvonnan suunnittelussa on mahdollisuus konsultoida Mehiläisen sosiaalipalveluiden laatuorganisaatiota. Esihenkilö kokoaa omavalvontasuunnitelman materiaalit ja läpikäy ne palvelujohtajan kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Jatulin esihenkilö Katja Pesonen, p. 040 668 2374

katja.pesonen@mehilainen.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Jatulin esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun, vastuuhenkilöihin, asiakasturvallisuuteen tai toimilupaan liittyviä oleellisia muutoksia.

Käytössämme on toiminnanohjausjärjestelmä, jonne on merkittynä omavalvontasuunnitelman ajantasainen päivitystieto. Lisäksi esihenkilöllä on tieto omassa kalenterissa seuraavan päivityksen ajankohdasta. Päivityksen oikeellisuutta arvioidaan toiminnan omavalvonnan avulla, kvartaaliarviointien yhteydessä.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Jatulin omavalvontasuunnitelma on esillä yksikkökansiossa, jota säilytetään Jatulin toimistolla yhteisissä tiloissa. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työnohjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla Jatulin toiminnanohjausjärjestelmässä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Jatulin toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveysasiakkaille. Palvelukonseptimme keskiössä ovat asiakkaillemme tarjoamamme omat asuinhuoneistot integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön, joihin tuotetaan yksilöllisesti räätälöidyt, asiakkaan tarpeenmukaiset tukipalvelut.

Jatulin toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjauksen turvin. Palveluiden avulla asiakas saa yksilöllisten tarpeidensa mukaista, kokonaisvaltaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa tukea ja huolenpitoa.

Jatulissa huomioimme mielenterveyskuntoutuksen erityispiirteet kokonaisvaltaisesti asumispalveluissamme. Tuotamme laadukasta ohjausta ja tukea, jota määrittävät asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet sekä yksilöllinen kuntoutuspolku, jota kuljetaan yhdessä asiakkaan kanssa. Toimintamme teorettisena viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jonka mukaisesti rakennamme arkeamme. Arvostamme hyvää kohtaamista arjessa.

Tuemme Jatulin asiakkaiden kuntoutumista tekemällä arjesta mielekkään ja toiminnallisen. Panostamme Jatulissa monipuoliseen palveluun, aktiiviseen arkeen ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen. Tarjoamme kuntoutumista tukevaa toimintaa ja ympäristön, joissa asiakas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi. Asiakkaamme ovat aktiivisesti mukana toimintamme kehittämisessä. Tuemme asiakkaidemme itsenäisyyttä, osallisuutta ja omatoimisuutta sekä koettua elämänlaatua. Siten mahdollistamme asiakkaiden kuntoutuminen mahdollisimman itsenäiseen elämään.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Arvopohjamme ovat osa päivittäistä työskentelyä ja ovat apuna päivittäisissä valinnoissamme: korostamme luotettavaa ja ihmisläheistä toimintaa, kunnioitamme toisiamme ja yhdessä työskentelyä, sitoudumme Mehiläisen sosiaalipalveluiden yleisiin toimintaperiaatteisiin sekä työyhteisön laatimiin yksikkökohtaisiin toimintaperiaatteisiin.

Provesta Jatulin yleiset toimintaperiaattemme ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, ammatillisuus ja luotettavuus. Meillä on Jatulissa myös käytössä työyhteisön omat toimintaperiaatteet, työyhteisön hyveet, jotka työryhmä on laatinut itse ja sitoutunut näihin. Työyhteisön toimintaperiaatteet ovat yksikössä esillä toimistossa ja toimintaperiaatteiden toimivuudesta arjessa käydään säännöllisesti työryhmässä keskustelua.

Provesta Jatulissa 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, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esihenkilötyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien

mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatujärjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.

- Provesta Jatulissa työskentelee moniammatillinen ja ammattitaitoinen henkilöstö. Meillä on yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla sekä reflektoinnilla. Jatulissa 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 Jatulissa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti. Olemme näiden tuloksien myötä kehittäneet esimerkiksi yksikön ruokailuhetkiä miellyttävämmiksi sekä lisätty yksikön asiakkaiden osallisuuden tukemista aamuryhmissä ja yhteisökokouksissa. Sitä kautta rakennettu yhteisön viikko-ohjelman pohja.

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 asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa. Tuemme asiakkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan. Rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen ja vahvistamme asiakkaidemme voimavaroja.

- Välitämme asiakkaistamme kokonaisvaltaisesti ja huomioimme asiakkaan tarpeet psykofyysissosiaalisesta näkökulmasta. Jatulissa jokainen asiakas on arvokas sellaisena kuin on ja kohtaamme heidät arvostaen ja kunnioittavasti. Jatulissa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla.
- Arjen asiakastyötä toteutetaan toipumisorientaation mukaisesti sekä kuntouttavalla työotteella. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.
- Toimimme vastuullisesti myös ympäristöä ajatellen. Ylläpidämme kestävän kehityksen periaatteita. Kierrätämme yksikön jätteet ja pyrimme tekemään ekologisia valintoja.

Kumppanuus ja Yrittäminen

- Provesta Jatulissa toimintamme rakentuu yhteistyölle ja luottamukselliselle suhteelle niin palvelun tilaajan, asiakkaiden kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa. Asiakkaan elämään ja tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä kanssa. Toipumisorientaatiota toteuttamalla vahvistamme asiakkaan kykyä, voimavaroja ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi. Jatulin henkilökunnan sitoutuminen tulokselliseen kuntoutustyöhön ja toipumisorientaation mukaisen teoreettisen viitekehyksen omaksuminen on oleellista toiminnassamme.
- Provesta Jatulin henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien

avulla. Toimintamme keskiössä on kohtaaminen ja tässä korostuu vahvat ja hyvät vuorovaikutustaidot sekä tiimityöskentelytaidot ja yhteistyökumppanuus.

Kasvu ja Kehittäminen

- Uskomme 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 Jatulissa palveluita kehitetään hyvinvointialueiden kuntatilaajien kanssa, asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta.
- Jatulissa olemme sitoutuneet toimintamme ja palveluidemme kehittämiseen. Teemme kehittämistyötä ja arviointia mm. laadun viikoittaisella seurannalla ja laatuindeksiä hyödyntäen. Suhtaudumme avoimesti ja ennakkoluulottomasti uudelle ja uskallamme luopua käytännöistä, jotka eivät toimi.
- Haluamme Provesta Jatulissa olla yksi parhaista palveluntuottajista ja tarjota asiakkaillemme parasta mahdollista kuntoutumista ja elämää asumispalvelussa, tavanomaisessa asumisympäristössä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

- **Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen**
- **Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**
- **Riskienhallinnan työnjako**

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien

tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet.

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.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden

varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Provesta Jatulissa riskejä arvioidaan toimintariskien arvioinnin, vaarojen arvioinnin, poikkeamien ja niiden käsittelyn, erilaisien palautteiden, asukas-, henkilöstö- ja läheispalautekyselyiden, henkilöstökokouksien, henkilöstökyselyiden, turvallisuuskävelyiden ja toimitilatarkastuksien sekä omavalvontakäyntien ja -kyselyiden pohjalta.

Provesta Jatulin riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla. Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Yhteistyön sujuvuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa on aktiivista ja avointa. Jatulissa yhteistyö naapureiden ja taloyhtiön kanssa on aina ollut sujuvaa ja huomioonottavaa puolin ja toisin. Tervehdimme toisiamme kohdatessamme ja vaihdamme tarpeen mukaan kuulumisia yleisesti, kuten

taloyhtiöissä on tapana toimia. Haluamme pitää huolta taloyhtiön viihtyvyydestä huolehtimalla yhteisten tilojen ja pihojen siisteydestä, esim. pihataloisiin osallistumalla ja kehitämme mielellään taloyhtiön yhteistä toimintaa, esimerkiksi hankintaehdotuksena piha-alueelle yhteinen puutarhapöytä ja tuolit, jossa voidaan nauttia yhteisiä päiväkahveja. Jatulin henkilöstö ja asukkaat ovat sitoutuneita noudattamaan taloyhtiön sääntöjä ja huomioivat kerrostaloasumisen erityisyydet. Taloyhtiön järjestyssääntöjen, palo- ja pelastussuunnitelman mukaisen toiminnan, vuokrasopimuksen sisältöjen ja yleisen asumisen perusohjeistuksia kerrataan ja käydään läpi Jatulin asiakkaiden kanssa säännöllisesti yhteisökokouksissa ja yksilöllisissä asiakaskeskusteluissa.

- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa, koska 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. Jatulissa työntekijä perehdytetään Provesta-tuotteen ominaispiirteisiin ja näitä sisältöjä kerrataan säännöllisesti henkilöstön kanssa palavereissa. Uusien työntekijöiden rekrytointivaiheessa huomioidaan, että työntekijä saa tiedon ominaisuuksista, joita Jatulin työntekijältä vaaditaan osaamistasolla, esim. yksintyöskentelyn ominaisuudet. Yksintyöskentelyohjeet löytyvät Jatulin ykkösnetistä.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sidosryhmien kanssa sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Uuden asiakkaan tutustumiskäynnillä ja palvelun arvioinnissa ovat aina mukana yksikön esihenkilö ja asiakkaan omaohjaajat, jotta osataan arvioida oikeita asioita. Jatulissa

varmistetaan uuden asiakkaan asumispalvelussa pärjäämistä ja sopivuutta käymällä avointa keskustelua asumisympäristössä vaadittavista perustaidoista heti tutustumisvaiheessa sekä esittämällä taloyhtiön järjestyssäännöt. Myös riittävän kattavien perustietojen läpikäyminen auttaa uuden asiakkaan sopivuuden arvioimista Jatulin asumispalveluun ja toimintaympäristöön.

- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Yhteistyötä tehdään avoimella viestinnällä ja kattavalla toimintaan tutustumisella. Palveluntilaajat voivat käydä tutustumassa Jatulin toimintaan. Jatulin asiakkaiden asumisen sujuvuudesta ja palveluiden sopivuudesta käydään säännöllisesti arviointia palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyössä.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat: yrityksen ammattitaitoinen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa mahdollisissa yhteiskunnallisissa haastetilanteissa. Haasteisiin on varauduttu laatimalla henkilökunnalle erilaisia kirjallisia ohjeita ja Jatulista löytyy perussuojavarustus esim. pandemiatilanteisiin. Kirjalliset ohjeet ovat osa työohjeita ja niitä kerrataan säännöllisesti.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.): Poikkeustilanteisiin on laadittu kirjalliset ohjeet- ja valmiussuunnitelmat. Jatulissa tehdään säännöllisiä harjoituksia yksikkökohtaisten harjoitussuunnitelmien pohjalta, kuten hätätilanteessa toimiminen ja poistumisharjoitukset. Lisäksi yksiköihin on hankittu tarvittava varustus, kuten paristokäyttöiset valaisimet.
- Tietosuoja- ja tietoturvariskit: Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa. Tietosuoja- ja tietoturvan mukainen työskentely on jokapäiväistä työskentelyä Jatulissa. Nämä on huomioitu mm. perehtymiskäytännöissä ja asioita käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja – ja tietoturvallisuus koulutukset ja esihenkilö varmistaa, että koulutukset ovat kaikilla hyväksytyinä.

- Arjen työhön liittyvät mahdolliset haasteet: Jatulin henkilökunnan tulee osata toimia Provesta-tuotteen ominaispiirteiden mukaisesti. Henkilökunnan tulee pystyä työskentelemään itsenäisesti ja vastuullisesti, huomioiden myös yksintyöskentelyohjeet. Lisäksi henkilökunnalta vaaditaan kykyä reagoida toisinaan nopeastikin muuttuviin arjen tilanteisiin. Tästä syystä henkilöstön tulee tietää tavanomaisessa asuinympäristössä tapahtuvan toiminnan keskeiset ohjeistukset sekä kiinteistöön liittyvät ohjeistukset.
- Tiedonkulusta huolehtiminen: Tiedonkulun varmistaminen on keskeistä Jatulin työskentelyssä. Jatulin yksikön toimintatapojen sekä asiakastyön ominaisten tekijöiden tunteminen on tärkeää, ja jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään näihin sekä sitoutunut osaltaan huolehtimaan ammatillisesta tiedonkulusta suullisesti sekä kirjallisesti. Jatulissa on päivittäiset raportointiajat henkilöstöllä ja lisäksi jokaisen työntekijän tulee omassa vuorossa tehdä hiljaista raportointia eli lukea asiakastyön kirjauksia.
- Turvallinen ja sujuva yhteistyö: Asumispalveluissa työtehtävät ovat moninaisia ja työnkuva on laaja. Henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa päivittäin. Asiakastyön riskien arvioinnissa esille nousivat mm. asiakkaan toimintakyvyn tai palveluntarpeen muutokset, päihteiden käyttö sekä asiakkaan muuttuva motivaatio sitoutua palveluun. Säännöllisillä tapaamisilla, toimintakyvyn arvioinnilla ja mahdollisista muutoksista raportoimalla pystymme arvioimaan asiakkaan toimintakyvyn tai palvelutarpeen muutoksia. Myös päihteidenkäytön tilannetta on helppo seurata säännöllisten tapaamisien, keskustelujen sekä kotikäyntien avulla. Yksikössä on kirjalliset ohjeet päihtyneen asiakkaan kanssa työskentelyyn. Asiakkaan motivaatiota seuraamme ja arvioimme säännöllisillä keskusteluilla ja tapaamisilla. Jatulin työyhteisössä hyödynnämme moniammatillisen työryhmän osaamistaitoja asiakkaan kuntoutumisen ja asumisen sujumisessa. Meillä on viikoittain erillinen asiakasasioiden palaveri, jossa käydään läpi asiakkaiden kuntoutumiseen liittyviä asioita, kuten tavoitteiden arviointia, onnistumisia ja haasteita.

- Lääkehoitosuunnitelman mukainen toiminta: lääkehoidon prosesseihin liittyvien riskien tunnistaminen on keskeistä ja tähän on laadittuna erilliset ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa. Poikkeamat tehdään toiminnanohjausjärjestelmän kautta ja johon ne arkistoituvat käsittelyn mukaisesti. Säännöllinen ja avoin poikkeamien käsitteleminen työyhteisössä on osa Jatulin toiminnan kehittämisen kulttuuria. Sovittujen kehittämistoimenpiteiden jalkauttaminen arkeen varmistetaan tiedonkululla, mm. palaverimuistiot ja lukukuittaukset sekä vastuullisella ammatillisella toiminnalla. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä keskustellaan lääkehoidon ajankohtaisista asioista. Yksikön vastaava sairaanhoitaja jakaa tietoa ja ohjeita henkilökunnalle sekä pohditaan yksikön toimintaa lääkehoitosuunnitelman näkökulmasta. Vastaava sairaanhoitaja arvioi yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa henkilökunnan lääkeosaamisen taitoja ja sitä kautta nostetaan keskusteluun teemoja ja koulutuksia, joita järjestetään Jatulissa. Yksikön esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tekevät tiivistä yhteistyötä Jatulin henkilökunnan lääkehoidon osaamisen tukemiseen. Lääkehoitoon kuuluu myös omavalvontakyselyt, joita tehdään Jatulissa 1-2 kertaa vuodessa. Omavalvontakyselyn avulla saadaan tietoa yksikön toiminnasta ja siitä vastaako toiminta lääkehoitosuunnitelman mukaista toteutusta.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Jatulin kaikilla työntekijöillä on sosiaalihuoltolain mukainen ilmoitusvelvollisuus §48. Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

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.

Ilmoitusvelvollisuus ja menetelmäohjeistukset perehdytetään Jatulin uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön toiminnanohjausjärjestelmän sivuilta.

Jatulin henkilökunta tiedostaa ammatillisen vastuunsa ja ymmärtää lain mukaisen ilmoitusvelvollisuuden sekä osaavat ilmoituksen tehdä. Jatulissa toimintaperiaatteisiin kuuluu avoin ja keskusteleva työryhmän toiminta. Esihenkilö kannustaa yksikön työntekijöitä nostamaan havaintoja arjesta esiin matalalla kynnyksellä ja yhdessä niitä käymällä läpi, voimme heti reagoida tilanteisiin ja varmistaa, että asiakkaat saavat oikeanlaista ja laadukasta palvelua Jatulissa.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Jatulin henkilökunta voi tuoda esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat toiminnanohjausjärjestelmässä olevan poikkeamailmoitusten kautta. Työntekijä tekee sosiaalihuoltolain §48 edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, josta se tulee yksikön esihenkilölle käsiteltäväksi. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoitusten tekeminen on osa työntekijän perehdytystä ja siihen löytyy kirjalliset ohjeet yksikön toiminnanohjausjärjestelmästä.

Poikkeamailmoitusten ohella Jatulin henkilökunta voi antaa tietoa ja palautetta myös muiden eri kanavien kautta, joita ovat viikoittaiset tiimipalaverit, suullinen tai kirjallinen viesti suoraan yksikön esihenkilölle, palvelujohtajalle tai laatutiimille. Käytössä on myös anonyymi palautekanava, joka löytyy yleisestä toiminnanohjausjärjestelmästä.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatu-poikkeamat ja riskit sähköisen tyytyväisyyskyselyn tai nimettömän palautejärjestelmän välityksellä. Lisäksi tietoa voi antaa suullisesti tai puhelimitse suoraan henkilökunnalle ja yksikön esihenkilölle. Tietoa voi jakaa myös sähköpostilla. Asiakkailla ja omaisilla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan viranomaistahoille eli hyvinvointialueen omalle yhteyshenkilölle. Lisäksi viikoittaisissa yhteisökokouksissa tai omaohjaajatuokioilla Jatulin asukkailla on mahdollista antaa palautetta.

Kaikki Jatuliin saapuneet palautteet käsitellään yksikön esihenkilön toimesta. Palautteet dokumentoidaan ja arkistoidaan järjestelmään. Puitesopimuksen mukaisesti palautteista annetaan tieto myös viranomaistahon yhteyshenkilölle.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Työntekijä tekee poikkeamailmoitukset ja sosiaalihuoltolain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä.

Poikkeamat käydään läpi esihenkilön toimesta Jatulin viikoittaisessa tiimipalaverissa, jossa on mukana Jatulin henkilöstö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi.

Poikkeamien käsittelystä laaditaan muistiot, johon kirjataan toimenpiteet ja tehtävät erikseen sovitun vastuujon mukaisesti henkilöstön kanssa.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle. Tarvittaessa ilmoitukset käsitellään myös asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa.

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Jatulin riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi.

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan henkilöstön tiimipalaverimuistioon. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikön esihenkilö tai tiimivastaava yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esihenkilö tai tiimivastaava kirjaa palaverimuistion, johon liitetään kuvaukset poikkeamista ja niiden käsittelystä sekä tiedot sovitusta vastuuhenkilöistä muutoksien toteuttamiselle.

Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikön esihenkilölle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä voidaan seurata poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa ja omavalvontakäynneillä sekä vuosittaisilla omavalvontakyselyillä.

Miten sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Provesta Jatulissa toiminnan kehittämis- ja muutostyöhön osallistuu koko henkilöstö, jolloin myös osaltaan varmistetaan muutoksien ja toimenpiteiden vaikuttavuus sekä tehokas jalkauttaminen arkeen. Jatulissa huolehditaan, että sovituisista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tieto kulkee koko henkilöstölle sekä muille tarpeenmukaisille yhteistyötahoille. Tiedonkulussa käytetään suullista ja kirjallista viestintätapaa.

Jatulin esihenkilö tiedottaa henkilökunnan tiimipalavereissa muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä. Tarpeenmukaisesti asiakkaita tiedotetaan muutoksista viikoittaisessa yhteisökokouksessa sekä aamuryhmissä.

Tiimipalavereista kirjataan muistiot, jotka ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa toiminnanohjausjärjestelmästä. Jokaisen työntekijän velvollisuus on lukea muistiot ja tehdä niihin lukukuittaukset, jolla osoittaa lukeneensa tiedot ja sitoutuneensa niihin. Viikkopalaverin muistioon kirjataan keskeneräiset ja toimenpiteitä vaativat asiat. Palavereissa kerrataan edellisen viikon muistioita ja keskustellaan, miten muutokset ovat sujuneet yksikön toiminnassa ja onko ilmennyt jotain tarkennettavia asioita. Jatkuva keskustelu ja asioiden reflektointi sekä tarkastelu ovat keskeistä korjaavien toimintojen toimeenpanossa. Myös asiakkaiden yhteisökokouksista laaditaan palaverimuistiot, jotka talletetaan Jatulin yksikkökansioon. Yksikkökansio on kaikkien Jatulin asukkaiden tarkastelevissa toimistotiloissa.

Palveluntilaajaan ja muihin viranomaisyhteistyöhön liittyen yhteydenpidon varmistaa yksikön esihenkilö. Esihenkilö tiedottaa muutoksista sähköpostilla, puhelimitse tai tapaamisilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Jatulin asiakkaiden palvelutarpeen arviointi tehdään hyvinvointialueen palveluntilaajan toimesta sosiaalihuoltolain 37§ mukaisesti. Palvelutarpeen selvittämisen perusteella arvioidaan, onko henkilöllä tuen tarvetta.

Palvelutarpeen arviointi tehdään asiakkaan elämäntilanteen edellyttämässä laajuudessa yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa hänen läheistensä sekä muiden toimijoiden kanssa. Arviointia tehtäessä on kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja otettava huomioon hänen toiveensa, mielipiteensä ja yksilölliset tarpeensa. Arvioinnissa selvitetään asiakkaan sekä verkoston näkemys palveluiden tarpeesta moniammatillisella yhteistyöllä ja asiakkaan omalla suostumuksella, selvitys asiakkaan tilanteesta, toimintakyvystä ja siihen liittyvistä muutoksista, kuten taloudellisten asioiden hoito, läheisverkosto, päivittäiset toimet, lääkehoito.

Palvelutarpeen arviointia täydennetään asiakkaalle sosiaalihuoltolain 39§ mukaisesti laadittavalla asiakassuunnitelmalla. Asiakassuunnitelma on työväline asiakkaan palvelukokonaisuuden hallinnalle ja koordinoinnille. Asiakassuunnitelma sisältää asiakkaan kokonaistilanteen kuvauksen tarvittavassa laajuudessa ja se laaditaan aina yhteistyössä asiakkaan itsensä kanssa.

Sosiaalihuoltolain mukaisen asiakassuunnitelman pohjalta Provesta Jatulissa laaditaan asumiseen kuuluva toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet.

Toteuttamissuunnitelma on virallinen asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun tilaajalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan toipumisorientaation näkökulmasta ja se laaditaan aina yhdessä asukkaan kanssa. Mukana voivat olla myös mahdolliset läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja.

Provesta Jatulissa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta. Suunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet sekä keinot, joilla palvelua toteutetaan ja tavoitteita pyritään saavuttamaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Myös asiakkaan omat toiveet ja odotukset palvelulle ovat tärkeä kirjata suunnitelmaan. Suunnitelman laadinnalle on erilliset ohjeistukset, joilla varmistetaan, että toteuttamissuunnitelmat tehdään ammatillisesti ja yksilöllisesti. Ohjeistuksia kerrataan ja käydään säännöllisesti läpi henkilöstön kanssa tiimipalaverissa.

Toteuttamissuunnitelma kuuluu yhtenä osa-alueena Jatulin laatutyöskentelyä, jossa korostuu asiakkaan yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki. Toteuttamissuunnitelma on prosessi, johon kuuluu erinäisiä vaiheita ja käytännön toteutuksia. Näistä on erilliset ohjeistukset toiminnanohjausjärjestelmässä.

Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa. Jatulin asiakkaan palvelun tarvetta sekä toteuttamissuunnitelman mukaista toteutumista arvioidaan päivittäin ja niistä tehdään päivittäiskirjaukset asiakasjärjestelmään sovitun käytännön mukaisesti. Meillä on käytössä mobiilikäyttöinen asiakasjärjestelmä, josta tiedot ovat tarkasteltavissa suoraan ohjaus- ja asiakaskäynneillä. Palveluntuottajana

olemme ilmoitusvelvollisia, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan toimesta. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Jatulissa asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa käytetään TUVA-toimintakykyarviointeja. Tuva-arvioinnit tehdään vähintään 6 kuukauden välein asiakkaille. Tuva-arvioinnit koostuvat ammattilaisten tekemästä arvioinnista ja asiakkaiden itsensä tekemästä itsearviointista.

Jatulin henkilökunta kokee TUVA-toimintakykyarviointien tekemisen tärkeänä osana asiakkaan kuntoutumisessa. TUVA-arvioinnit ovat ohjaajien työkalu arjessa, jolla selvitetään tarkemmin asiakkaan toimintakykyä eri arjen osa-alueilla. Ammattilaisen ja asiakkaan itsensä tekemän TUVA-arviointien avulla ohjaaja ja asiakas tarkastelevat sekä analysoivat tuloksia. Ensisijaista on tehdä tämä yhteistyössä ja sitä kautta niin asiakas kuin ohjaaja saavat tärkeää tietoa toistensa näkökulmista. Tämä on osa dialogista ja kuntoutuksellista työskentelyä Jatulissa.

Lisäksi Jatulissa käytetään tarvittaessa toimintakyvyn apuna myös muita erilaisia mittareita ja testejä, joilla voidaan selvittää asukkaan toimintakykyä ja terveydentilaa, kuten MMSE muistitesti, masennuskysely BDI, mielialakysely RBDI, alkoholin riskit AUDIT-kysely sekä muita erilaisia itsearviointi ja omahoito-oppaita, esim. Käydä Hoito ja Terveysportin tarjoamia mittareita.

Tarvittaessa toimintakyvyn arviointia tehdään yhteistyössä asiakkaan mahdollisten terapeuttien ja hoitavien lääkäreiden kanssa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Jatulin asiakkaiden läheisiä on yleensä hyvin vähän mukana toteuttamissuunnitelmien laadinnossa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Provesta Jatulissa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisältöihin perehtyminen kuuluu kaikille työntekijöille, jotta henkilökunta osaa huomioida asiakkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Kuntoutumiseen liittyviä asioita käsitellään ja kerrataan viikoittain.

Jatulissa on erikseen asiakasasioiden palaveri, jossa tarkastellaan asiakkaiden kuntoutumiseen ja toimintakykyyn liittyviä asioita.

Jatulin asukasasioiden palaverissa käsitellään seuraavasti asioita:

- Toteuttamissuunnitelmat – tavoitteiden tarkastelua ja asianostoja mitä kaikkien tulee tietää/ toteuttaa/ mihin erityisesti kohdentaa tukea arjessa.
- Omaohjaaja valmistelee ja varmistaa, että toteuttamissuunnitelmat tehty aikataulujen mukaisesti.
- Toimintakykyarvioinnit – mitä asioita nousee viimeisimmistä TUVA-arvioinneista, joita huomioita arjessa.
- Jos jonkun asiakkaan toteuttamissuunnitelman toteutumisessa on ongelmia/ haasteita ja kuntoutuminen ei edisty.
- Oleelliset muutokset asiakkaiden tilanteessa.
- Läheisyhteistyöasiat.

Palaverista kirjoitetaan muistio, joka on jokaisen ohjaajaan luettavissa asiakasjärjestelmästä. Asiakasjärjestelmä tukee asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden säännöllistä esille tuomista. Käytössämme on myös mobiilikirjaus, josta toteuttamissuunnitelman tavoitteet ovat tarkasteltavissa jokaiselle ohjauksikäynnillä tai omatuokiolla asiakkaan kanssa.

5.2 Asiakkaan kohtelu

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava kunnioittaen hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään.

Provesta Jatulissa hyvä kohtaaminen on asiakastyön perusasioita ja sitä toteutetaan toipumisorientaation mukaisesti päivittäisessä asiakastyössä. Toipumisorientaatiossa tärkeitä arvoja ovat oikeudenmukaisuus, yhteinen vastuu yhteisön jäsenistä ja itsemääräämisoikeus. Jatulissa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä käymällä avointa keskustelua, muistuttamalla toipumisorientaation mukaisesta työskentelystä, puuttamalla matalalla kynnyksellä mahdollisiin epäkohtiin sekä tekemällä auditointeja hyvästä kohtaamisesta.

Jatulissa tehdyissä hyvän kohtaamisen auditoinneissa on hyvänä asiana korostunut erityisesti asiakkaiden yksilöllisyyden huomioiminen. Toisaalta asiakkaiden moninaiset ja yksilölliset tarpeet myös koetaan haastavan henkilökuntaa ammatillisesta näkökulmasta ja Jatulin henkilökunnalta vaaditaankin keskeisesti työssä ratkaisukeskeistä työtettä sekä mahdollisuuksien näkemistä kuntoutumisen haastavissakin vaiheissa.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Provesta Jatulin henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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 Jatulissa henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asukkaiden omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulee huomioiduksi. Asiakkaat voivat mm. yhteisökokouksissa, ohjauksikäynneillä tai omatuokioilla tuoda esille omia mielipiteitään ja näkemyksiään. Kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ylös (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset). Jatulissa jokaisen asiakkaan toteuttamissuunnitelmaan on erilliseen kohtaan yksilökohtaisesti kirjattuna, miten itsemääräämisoikeutta tuetaan. Omaohjaaja kirjaa toteuttamissuunnitelmaan asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käytyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Jatulin asiakkaat kertovat kokevansa, että ohjaajat kuuntelevat ja huomioivat heidän mielipiteitään ja toiveitaan arjessa sekä palvelun toteutumisessa. Asiakkaat arvostavat omaa asuntoaan ja pitävät tärkeänä, että saavat sisustaa ja kalustaa asuntonsa itse sekä elää mahdollisimman itsenäistä elämää, siten että tukea ja apua arkeen on kuitenkin helposti saatavilla Jatulin henkilökunnalta.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Provesta Jatulissa keskeisenä teoreettisena viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jossa erityisesti korostetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemista ja vahvistamista. Asiakas saa päättää omaan elämäänsä liittyvistä asioista. Jatulissa asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana, jossa kuntoutumiseen osallistuva henkilökunta on asiakkaan kuntoutumisen rinnalla kulkevia ammattilaisia. Lämmin ja avoin kohtaaminen, inhimillisyys sekä hyvä vuorovaikutus on oleellista itsemääräämisoikeuden vahvistamisessa. Toipumisorientaation osaamista kehitetään ja ylläpidetään Jatulissa jatkuvalla kouluttautumisella ja samalla vahvistetaan myös asiakkaiden itsemääräämisoikeuden huomioimista.

Jatulissa asiakkaiden palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Toiminnan tavoitteena on avoimuus ja keskustelevuus sekä yhteistyö. Arjen palveluja tehdään asiakasta kuullen ja yhdessä.

Provesta Jatulissa ei ole käytössä rajoittamistoimia. Henkilökunta on suorittanut IMO (itsemääräämisoikeus) koulutuksen ja se myös kuuluu työntekijän perehtymisohjelmaan. Lisäksi käytössämme on IMO-käsikirja.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Provesta Jatulissa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Palvelussa omaksuttu tapa kohdata ja puhutella asiakkaita kertoo vallitsevasta toimintakulttuurista ja sen taustalla omaksutuista arvoista ja toimintaperiaatteista. Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Provesta Jatulissa toteutamme jatkuvan kehittämisen periaatetta: asiakkaan asemaan, oikeuksiin ja oikeusturvan toteutumiseen liittyviä kysymyksiä arvioidaan säännöllisesti laatujärjestelmän mukaisesti ja poikkeamaraportoinnin kautta. Olennaista on, että tietoa kerätään ja siihen reagoidaan. Asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan myös toiminnan omavalvonnalla, jota tehdään arjen asiakastyötä arvioimalla ja kohtaamisten- sekä auditointien avulla.

Lisäksi toiminnan viitekehys eli toipumisorientaatio ja siihen liittyvät ohjeistukset sekä koulutukset tukevat asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista. Toipumisorientaation toimintaideologiassa keskeistä on asukkaiden hyvä kohtaaminen, vuorovaikutus ja asukkaiden omien yksilöllisten toiveiden huomioiminen. Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan henkilökunnan ammattitaidolla ja kyvyllä kohdata asiakas ihmisenä ja inhimillisesti. Toteutamme Jatulissa hyvän kohtaamisen mukaista toimintaa ja siihen meillä on laadittuna yksikössä erilliset ohjeistukset, jonka mukaan toimimme arjessa (Hyvän kohtaamisen kultaiset kirjaimet).

Jatulin arjessa keskustelemme ja pohdimme säännöllisesti yhteisökokouksissa ja aamuryhmissä asiakkaiden kanssa hyvää kohtaamista. Asiakkaat tuovat avoimesti esille esimerkkejä ja kokemuksia elämänsä aikana olleista merkityksellisistä kohtaamisista ja siihen liittyvästä kohtelusta. Myös asiakkaiden keskinäiseen kohtaamisiin kiinnitämme huomioita ja yhteisönä vaikutamme siihen, että Jatulissa jokainen asiakas saa hyvää kohtelua niin toisilta asiakkailta kuin työntekijöiden toimesta. Hyvä kohtaaminen arjessa lujittaa meitä yhteisönä ja yhteisöstä saamme voimaa.

Jos Provesta Jatulissa havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön esihenkilölle. Työntekijä tekee tarvittaessa Sosiaalihuoltolain 48§ mukaisen epäkohtailmoituksen poikkeailmoitusjärjestelmän kautta.

Asiakkailla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle. Yksikössä on olemassa ohjeet muistutusmenettelystä ja asiakasta ohjeistetaan ja autetaan saamaan apua muistutuksen laatimisessa (esim. sosiaaliasiamies).

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yksikön esihenkilö lähestyy asiakkaan läheisiä, jos yksikössä on tapahtunut asiakkaan epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita. Kaikki tilanteet käsitellään yhdessä yksikön esihenkilön kanssa ja niistä tehdään poikkeama. Korjaustoimenpiteet määritellään ja näiden toteutuksesta vastaa yksikön esihenkilö.

Henkilökunnan tiimipalavereissa käydään läpi haasteellisia kohtaamisia viikoittain ja keskustellaan ja mietitään ratkaisumalleja niihin yhdessä. Poikkeaman ollessa erittäin vakava/vaikuttava on asia informoitava palvelujohtajalle, liiketoimintajohtajalle ja laatujohtajalle. Vakavissa poikkeamissa poikkeailmoitus lähtee poikkeamajärjestelmästä automaattisesti liiketoimintajohtolle.

Noudatamme Jatulissa hyvinvointialueen määrittämää ohjeistusta asiakaspalautteiden- ja muistutusten käsittelyssä.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Provesta Jatulissa asiakkaita kannustetaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden ja omaisten osallisuus tarkoittaa heidän näkemyksiensä ja toiveidensa huomioon ottamista kaikissa palveluun ja toiminnan kehittämiseen liittyvissä tilanteissa.

Jatulissa hyödynnetään toipumisorientaation viitekehystä palveluiden kehittämisessä, jossa korostuvat osallisuus yhteisössä ja kokemuksellisuuden merkitys.

Toiminnan arviointia tehdään mm. sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, joiden tuloksia tarkastellaan kuukausittain eri osa-alueiden mukaisesti Jatulin yhteisössä niin työntekijöiden kuin asiakkaiden kanssa. Asiakkailta kerätään palautteita ja heidän kanssaan keskustellaan yksikön toiminnasta, kuten toiminnallisuudesta ja riskienarvioinnista yhteisökokouksissa sekä päivittäisissä aamuryhmissä. Ryhmissä keskusteluun nousseet palautteet kirjataan asiakasjärjestelmään. Palautteiden mukaisesti lähdetään pohtimaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa toimintojen muuttamista ja kehittämistä siten, että ne palvelisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja tukisivat kuntoutumista. Ohjaajien tehtävänä on tuoda yhteiseen tiimipalaverikeskusteluun asiakkaiden antamat palautteet, jossa palautteita voidaan työstää laajemmin.

Yhteisökokouksissa asiakkaat saavat suunnitella seuraavan viikon toiminnan sisällöt. Jatulin asiakkaat ovat osittain itse ohjaajamassa suunnittelemiaan ryhmä- ja virikehetkiä. Sitä kautta asiakkaat saavat olla mukana yhteistä arkea rakentamassa ja saada kokemuksia arjen osallisuudesta. Asiakkaiden kanssa sovitaan asukaskokouksissa

mm. asuinyhteisön arkeen kuuluvista vastuualueista eli yhteisön yhteisistä tehtävistä, keskustellaan ajankohtaisista asioista, kerrataan asumiseen kuuluvia sopimuksia ja taloyhtiön sääntöjä ja kerätään palautetta toiminnasta ja sovitaan niihin liittyvistä toimenpiteistä.

Asioiden käsitteleminen Jatulin arjessa pohjautuu avoimelle vuorovaikutukselle ja hyvälle kohtaamiselle, jota kautta asiakkaalle rakentuu turvallinen asuinympäristö, missä asua ja osallistua Jatulin toiminnan kehittämiseen omista arjen lähtökohdistaan. Jatulin asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta siitä, että Jatulissa asiakkaat saavat olla itse vaikuttamassa viikko-ohjelman ja toimintojen suunnitteluun. Asiakkaat kokevat vaikuttamisen mahdollisuudet hyväksi.

Jatulin asiakkaiden läheisillä on myös mahdollisuus vastata sähköiseen laatukselyyn. Vuosittain heille lähetetään myös erillinen sähköinen läheiskysely. Haluamme tehdä aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, ja sitä kautta mahdollistaa osaltaan avoimen keskustelun palveluistamme ja niiden laadusta. Läheisyhteistyön tekeminen on osa ohjaajan työnkuvaa ja siihen on erilliset ohjeistukset, miten sitä toteutetaan arjessa. Jatulin ohjaajat kokevat läheisyhteistyön tekemisen merkityksellisenä ja tärkeänä osana alueena asiakkaan sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. Hyvään verkostoyhteistyöhön kuuluu avoimuus ja esim. läheisiin pidetään yhteyttä kuukausittain tai erikseen sovitusti. Tällöin omaohjaajat voivat antaa kuulumisia yksiköstä ja kertoa mm. millaisia kehitystoimenpiteitä palautteiden pohjalta on otettu käyttöön.

Osalla Jatulin asiakkaista ei ole läheisiä mukana kuntoutumisen tukemisessa, mutta heillä voi olla elämässä tärkeitä ystäviä tai muita merkityksellisiä ihmisiä, jotka he haluavat ottaa mukaan yhteistyöhön. Joskus on tilanteita, että asiakas tarvitsee läheisyhteistyön elvyttämistä ja siinä omaohjaajat ovat tärkeässä roolissa. On tärkeää, että Jatulin asiakkaat saavat tukea läheisyhteistyön rakentamiseen ja ylläpitämiseen.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Jatulin asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle.

Jatulissa toiminnan kehittämisessä lähtökohtana on asiakaslähtöisyys ja se ohjaa keskeisesti toimintojen suunnittelemista. Avoin vuorovaikutus ja kommunikaatio kuuluvat asiakastyöhön. Sitä kautta palautetta kerätään myös arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa.

Ykköskodeilla on käytössä erilaisia palautekanavia, joista palautetta voi antaa nimellisesti tai nimettömänä. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Palautetta voi antaa myös sähköpostin välityksellä.

Jatulissa on myös perinteinen palautepostilaatikko, johon asiakkaat voivat halutessaan laittaa palautteita.

Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Provesta Jatulissa kaikki saadut palautteet käsitellään ja dokumentoidaan yksikössä ohjeiden mukaisesti. Provesta Jatulissa laatukselyyn tuloksien ja palautteiden pohjalta toiminnan kehittäminen on säännöllistä ja jatkuvaa.

Laatukselyistä saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi, joka raportoidaan kuukausittain Power Bi järjestelmässä. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksi voi olla enimmillään 100 ja jokainen osa-alue

saa myös arvon välillä 0–100. Indeksi raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja liiketoiminta-alueittain.



Jatulin laatuindeksin tuloksia tarkastellaan kuukausittain henkilöstön ja asukkaiden kanssa ja osa-alueista nostetaan eri teemoja kehittämiskohteiksi arkeen. Asiakkailta kerätään aktiivisesti ehdotuksia asiakastytyvyyden parantamiseksi ja palvelun kehittämiseksi. Tuloksia käytetään sekä laadun parantamiseen korjaavien toimenpiteiden muodossa, mutta myös toimivien käytäntöjen vahvistamisessa. Tämä on myös osaltaan kehitystyön vaikuttavuuden seuranta Jatulissa.

Ykköskotien tavoitetaso laatuindeksissä on 85. Jatulin osalta indeksi on ollut parhaimmillaan 97,5 ja kertoo hyvästä peruslaatusosta Jatulin toiminnoissa sekä korkeasta asiakastytyvyydestä. Jatulin asiakkaat antavat hyvää palautetta mukavista ohjaajista sekä yksilöllisestä ajasta omatuokioihin. Henkilöstön antamissa palautteissa näkyy halukkuus kehittää toimintaa yhä paremmaksi muuttuvan yhteiskunnan mukana ja kokemus siitä, että omaan työhön sekä työn suunnitteluun on mahdollista itse vaikuttaa paljon.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Provesta Jatulin muistutukset tulevat aina yksikön esihenkilölle/toimiluvan vastuuhenkilölle.

Provesta Jatulin esihenkilö ja toimiluvan vastuuhenkilö:

Katja Pesonen

p. 040 668 2374

katja.pesonen@mehilainen.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliamies, Oulu, puhelinnumero

Sosiaaliamies palvelee Iin, Kuusamon, Oulun, Pudasjärven ja Taivalkosken asukkaita.

[+358 40 135 7946](tel:+358401357946)

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliamies/?area=oulu#area-search-title>

Palvelu on maksutonta.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Asuntoasioissa neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa
- Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua. Neuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai neuvonnan toimipisteissä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

[029 505 3050](tel:0295053050)

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki muistutukset ja muut valvontapäätökset käsitellään asiaan liittyvien osapuolten / viranomaisten kesken.

Provesta Jatulin toimintaa koskevat muistutukset käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään ensin henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutus Provestan vastineen kanssa toimitetaan palvelun tilaajalle.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi viikkoa (14 vrk).

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Provesta Jatulissa kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa. Jatulissa asiakkaalla on kaksi omaohjaajaa, joista toinen on ensisijainen omaohjaaja ja toinen varahenkilönä. Omaohjaajat vastaavat Jatulin asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa.

Jatulin omaohjaaja toimii toipumisorientaation mukaisesti asiakkaan kuntoutuspolulla rinnalla kulkien ja hänen tehtävänsä on perehtyä asiakkaan asioihin asiantuntijaksi. Omaohjaajan työnkuva ja tarkemmat työtehtävät on kuvattu erikseen ja ne löytyvät Jatulin toiminnanohjausjärjestelmästä.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Provesta Jatulin asiakkaiden toimintakyky, hyvinvointi ja osallisuus nähdään psykofyysissosiaalisten tekijöiden näkökulmasta. Edistämme asiakkaidemme kokonaisvaltaista kuntoutumista ja hyvinvointia huomioimalla asiakkaiden yksilölliset tuen ja avun tarpeet päivittäin. Huomioimme asiakkaan omat voimavarat ja kiinnostuksen kohteet sekä yksilölliset toimintatavat. Asiakkaiden toimintakyvyissä on eroja eri osaluilla. Suunnittelemme asiakkaalle tarpeellisen tuen arkeen, mikä tukee hänen kuntoutumistaan ja selviytymistään arjessa. Tuen, avun ja ohjauksen turvin mahdollistamme asiakkaan itsenäisen asumisen omassa asunnossa.

Jatulin toiminnoissa huomioidaan monipuolisesti eri psykofyysissosiaaliset näkökulmat. Fyysistä, psyykkistä ja kognitiivista toimintakykyä edistetään toiminnallisella ja mielekkäällä arjella, terveydentilaan kuuluvilla seurannoilla ja mittauksilla sekä huolehtimalla säännöllisistä lääkärintarkastuksista ja verikokeista. Jatulissa työskentelee moniammatillinen työryhmä ja osaamista löytyy niin sosiaalipuolen kuin terveyspuolen asioihin.

Osallisuus ja siihen tukeminen on yksi Jatulin keskeisistä kuntoutusmuodoista. Jatulin asiakkailla on mahdollisuus osallistua päivittäin Jatulin yhteisön toimintaan. Toimintamme on yhteisöllistä ja päivittäinen arkemme koostuu yhteisöllisestä sekä vuorovaikutteisesta toiminnasta. Tuemme asiakkaitamme osallistumaan Jatulin ulkopuoliseen toimintaan, jossa on mahdollisuus sosiaalisten suhteiden edistämiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Provesta Jatulin viikko-ohjelmassa on huomioitu monipuolisesti erilaista toimintaa, eri osa-alueiden mukaisesti. Toimintaa järjestetään Jatulin yhteisissä tiloissa sekä Jatulin asiakkaiden käytössä on erillinen päivätoimintapaikka Promesta, jossa mahdollistuu virike- ja harrastustoimintojen pitäminen. Hyödynnämme toiminnassa monipuolisesti erilaisia paikkoja Oulun alueella, kuten luontopolut ja retkipaikat.

Meillä on viikoittain vaihtuvia ryhmiä, joiden sisällöt suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän toiveistaan. Perusviikko-ohjelmaan kuuluu kädentaitoja, musiikkia, leivontaa, ruoanlaittamista, rentoutumista ja hyvinvointia tukevia harjoituksia, kesäisin puutarhatoimintaa, liikunnallista toimintaa, kuten mm. sählyn pelaamista, jumppaa, biljardia, sporttiryhmää, kävelyä. Käymme elokuvissa, taidenäyttelyissä, teatterissa, museoissa ja erilaisissa kulttuuritapahtumissa asiakkaiden esittämien toiveiden mukaisesti. Meillä toimii myös musiikkiryhmä ja teemme tässä yhteistyötä lähialueen monitoimitalon kanssa, jossa voi harrastaa bänditoimintaa.

Jatulin asiakkailta on käytössään Kaiku-kortti, joka mahdollistaa maksuttoman osallistumiseen kulttuurillisiin toimintoihin.

Luonto ja sitä kautta tuleva hyvinvointi on keskeistä Jatulin toiminnoissa. Ulkoilemme ja retkeilemme säännöllisesti. Mahdollistamme Jatulissa monipuolisen, kuntouttavan ja mielekkään arjen, josta jokaisella Jatulin asiakkaalla on mahdollista valita sopivia toimintoja itselleen.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti arjen toimintojen yhteydessä, kuten

ohjauskäynneillä ja omatuokioilla. Toiminnan arvioinnit ja seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin niille kuuluvien otsikoiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta.

Provesta Jatulissa on päivittäin vuoronvaihtojen yhteydessä raportoinnit, jossa varmistetaan tiedonkulkua asiakkaiden toimintakykyyn, hyvinvointiin ja kuntouttavaan toimintaan liittyen.

Asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien mukainen kuntouttava ohjaustyö on päivittäistä työskentelyä. Toteuttamissuunnitelmien tavoitteiden toteutumista arvioidaan yhdessä asukkaan kanssa tekemällä kuukausiyhteenveto. Kuukausiyhteenvedossa tarkastellaan tavoitteiden toteutumisen suuntaa ja tehdään sen mukaisesti tarkennuksia toimintaan.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Jatulin asiakkaat harjoittelevat tai valmistavat aterioitaan omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana. Lisäksi asiakkaat voivat osallistua yksikön yhteiseen ruoanvalmistukseen yksikön yhteisissä tiloissa. Ruokailut järjestetään mukaan pienryhmissä. Jatulissa huomioidaan monipuolinen ja terveellinen ruokavalio. Ruokahuoltoa toteuttavilla työntekijöillä on suoritettuna hygieniapassikoulutus.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kakkien asiakkaiden mahdolliset erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Asiakkaiden ravitsemuksen taso ja yleinen voinnin seuranta liittyy olennaisena osana päivittäiseen terveydentilan seurantaan. Asiakkaille tehdään säännöllistä verenpaine- ja painonseurantaa sekä vyötärönympäryksen mittaamiset, jolloin voidaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa puuttua asukkaan terveydentilamuutoksiin ravitsemuksen näkökulmasta.

Ravitsemuksessa huomioidaan asiakkaiden mahdolliset perussairaudet, kuten diabetes ja siihen liittyvät verensokerimittaukset. Lisäksi huomioidaan äkilliset sairastumiset, kuten vatsataudit, oksentelu ja ripulointi, korkea kuume ja näiden vaikutukset ravitsemukseen sekä lääkehoitoon.

Ravitsemustilan seurantaa tehdään arjen asiakastyössä esim. asiakkaan kotikäynneillä, keskusteluiden pohjalta, ruokailutilanteiden ohjauksessa sekä asiakkaan vointia yleisesti arvioimalla. Seuraamme myös muita fysiologisia muutoksia, kuten esim. mahdollista turvotusta/kuivumista ja huomioimme vuodenajat, kuten kesäisin helteet ja siihen liittyvä lisääntynyt nesteiden saaminen. Arjen asiakastyöhön kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveellisen ruokavalion osalta.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia-atasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

Asiakkaiden ohjauksen ja avuntarve henkilökohtaisessa hygieniassaan arvioidaan toteuttamissuunnitelmassa ja asiakas saa Jatulin ohjaajilta yksilöllisesti tarvitsemansa tuen hygienian hoidossa ja hygieniäkäytäntöjen ohjauksessa.

Yleistä hygieniatasoa asiakkailta seurataan päivittäin (ulkoinen habitus, puhtaus, peseytyminen jne.) ja mikäli huomataan epäkohtia, niihin puututaan välittömästi. Hygieniasta huolehtiminen ja siinä ohjaaminen kuuluvat jokapäiväiseen perustyöhömme. Asiakkaiden kanssa kiinnitämme erityistä huomiota käsihygienian ohjaamiseen, toteuttamiseen ja varmistamiseen etenkin Jatulin yhteisissä tiloissa toimiessa. Käsien pesusta ja desinfiointiaineen käyttämisestä on kirjalliset ohjeet yksiköissä. Vuorossa olevat ohjaajat varmistavat ohjauksellaan, että hygieniakäytännöt toteutuvat.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Provesta Jatulin asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana. Asiakkailla on käytössä yksilökohtainen viikko-ohjelma, jonne on merkittynä siivouspäivät ja ajankohdat. Jokaisella asiakkaalla on asunnossaan siivouslista, johon merkitään tiedot, kun siivoukset tehtynä.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Jatulin yhteistilat ovat normaalin kerrostalohuoneiston mukaiset tilat. Jatulin ohjaajat huolehtivat toimiston siivouksesta sekä yhteisten tilojen siivouksesta huolehditaan yhdessä asukkaiden kanssa viikko-ohjelman mukaisesti. Yhdessä tekemisen avulla harjoitellaan siivousta ja sosiaalisia taitoja pienryhmässä. Jatulissa on käytössä siivouslistat, jonne merkitään tiedot siivouksista. Siivouksia toteutetaan yksikön siivoussuunnitelman mukaisesti.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Provesta Jatulin asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjatusti omasta vaatehuollostaan ja pyykkihuollostaan, joko omassa asunnossaan tai yksikön yhteisissä tiloissa. Osalla Jatulin asiakkaista on pyykkikone omalla asunnolla. Jatulin työntekijät huolehtivat yksikön pyykkihuollosta viikoittain.

Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykkihuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Provesta Jatulissa on laadittuna kirjallinen siivoussuunnitelma, josta löytyy tarkat ohjeet eri toiminnoille. Siivoussuunnitelma löytyy Jatulin toiminnanohjausjärjestelmästä. Uudet työntekijät perehdytetään toimintoihin työsuhteen alussa.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Ohjaaja Hanna Tolonen puh.050 566 6184

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Provesta Jatulin toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohteistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia.

Provesta Jatulissa tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asukkaisiin.

Jatulissa noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten esimerkiksi Käypä hoito -suosituksia. Henkilökunnalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista. Jatulissa käytetään hyvinvointialue Pohteen määrittämiä ohjeistuksia.

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden terveydenhoidosta vastaa koko Jatulin henkilökunta. Asiakkaiden hoitokansioissa sekä sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on kunkin asiakkaan hammashoitoa, sairaanhoitoa ym. hoitoa koskevat ohjeistukset. Näistä ohjeista käy ilmi hoitoon liittyvät käytännöt, hoitavat tahot ja huomioon otettavat asiat. Jatulin asiakkaat asioivat hyvinvointikeskuksissa tai osalla heistä voi olla hoitokontakti mielenterveystoimiston palveluihin.

Kiireellisissä sairaanhoitoa tarvittavissa tilanteissa asiakas saa apua hyvinvointikeskuksen akuuttivastaanotoilta tai päivystävästä terveydenhoidon yksiköstä. Akuuteissa tilanteissa soimitaan apua 112.

Jatulin henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:

Pohde Pohjois-pohjanmaan hyvinvointialue, päivystysapu puh. 116 117.

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti. Ohjeistukset löytyvät toiminnanohjausjärjestelmästä.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Provesta Jatulissa pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan huomioimalla kuntoutuksessa kaikki osa-alueet. Fyysiseen terveyteen liittyvät mittaukset toteutetaan kerran kuukaudessa (verenpaine, paino, jalkojen kunto) tai tarvittaessa yksilöllisesti useammin. Seuranta tapahtuu päivittäis- tai viikkoseurantojen avulla, säännöllisillä vuosikontrolleilla tai mahdollisilla intervallijaksoilla sairaalassa. Pitkäaikaissairauksiin hoitava lääkäri on määrittänyt hoitosuunnitelman, jonka mukaan asiakas käy lääkärin vastaanotolla. Jatulin ohjaaja on tarvittaessa aina käynneillä mukana.

Asiakasta kannustetaan ja ohjataan ottamaan vastuuta omasta sairauden hoidostaan sen mitä asiakas kykenee. Lääkehoidon päivittäinen toteuttaminen, seuranta ja arviointi kuuluvat osana pitkäaikaissairauksien hoitoa. Pitkäaikaissairauksiin liittyvä keskustelu – ja ohjaustyö kuuluu Jatulin ohjaajien työtehtäviin. Asiakkaille annetaan informatiivista tietoa sairauksien hoitoon liittyen ja sitä kautta asiakasta kannustetaan ottamaan vastuuta omasta terveydentilastaan ja edistämään sitä sopivin keinoin.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Provesta Jatulin vastaava sairaanhoitaja sekä asiakkaan omaohjaajat varmistavat, että asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidon seuranta on asukkaan henkilökohtaisen ohjeistuksen ja hoitosuunnitelman mukainen.

Jatulin sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnittelemisen sekä lääkehoidosta vastaaminen yhdessä esihenkilön ja ohjaajien kanssa. Sairaanhoitaja toimii työyhteisössä muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.

Koko Jatulin työryhmä toteuttaa asiakaslähtöisesti ja yksilöllisesti suunnitellun ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden terveyden seurantaa ja on velvollinen puuttumaan havaitsemiinsa terveyttä uhkaaviin tilanteisiin ja muutoksiin asiakkaiden terveydentilassa. Jatulissa noudatetaan puitesopimuksen määrittämiä linjauksia.

Sairauden hoidossa asiakkaan oman terveysaseman lääkäri tai hoitaja antaa ohjeet sairauden hoidosta, jota yksikön ammattitaitoinen henkilökunta noudattaa.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Provesta Jatulin yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä.

Jatulissa tehdään säännöllistä lääkehoidon omavalvontaa. Yksikössä tehdään vuosittain myös ulkopuolisen henkilön suorittamaa lääkehoidon omavalvontaa eli auditointia. Lääkehoidon toteuttamista kehitetään omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta. Lääkehoidon omavalvontakysely tehdään vähintään vuosittain. Poikkeamat käsitellään viikoittain.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.

6.7 Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Jatulissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon tekijöiden kanssa. Yhteistyötä tehdään palvelujen antajien

kanssa säännöllisten verkostopalaverien yhteydessä tai puhelimitse. Tiedonkulun suunnittelussa tulee huomioida asiakkaan oma tahto. Jatulin asiakas voi määrittellä itse, mihin tietoja voi antaa ja tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen Provestan palveluihin saapuessaan.

Jatulin asiakkailta on kaikilla nimetty oma työntekijä hyvinvointialueelta (sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja), jotka vastaavat asiakassuunnitelmien ja palvelutarpeiden arvioinnista. Asiakkailta on määritetty hoitava lääkäri, joka vastaa asukkaan lääkehoidon kokonaisuudesta. Asiakkailta voi olla myös nimetty hyvinvointikeskuksesta tai mielenterveystoimistosta oma sairaanhoitaja, joiden kanssa asiakas hoitaa terveyteensä liittyviä asioita. Osalla asiakkaista on myönnetty erilaisia terapioiden ja osa asiakkaista käy säännöllisesti työtoiminnassa tai osallistuu kolmannen sektorin järjestämään sosiaaliseen toimintaan.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysturvajärjestelmä mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Provesta Jatulissa tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Toimitiloihin vaikuttavat riskit arvioidaan yksikössä säännöllisesti toimitilatarkastusten, turvallisuuskävelyjen, vaarojen ja riskien arvioinneilla, omavalvonnan seurantojen sekä työterveyshuollon toimesta. Arviointien kautta tehdään riskienhallintasuunnitelmat.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Provesta Oy tekee tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Järjestämme henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Palovaroittimien lisäksi olemme varustaneet kaikki asiakkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Asiakasasuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain ohjaajien toimesta. Provesta Jatulin toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuusselvitys.

7.3 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Provesta Jatulin henkilöstörakenne ja -mitoitukset ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitukset on yhteisöllisessä asumisessa 0,4 ja tuetun asumisen palveluissa 0,2.

Asiakkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palveluiden piirissä. Provesta Jatulissa huolehditaan, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksit). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi sekä lähihoitaja ja hänellä on laajasti kokemusta Provesta Jatulin asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesihenkilön tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, sosionomeja sekä osa-aikainen sairaanhoitaja. Lähihoitajia on seitsemän ja yksi sosionomi, joka työskentelee yksikössä tiimivastaavana. Jatulissa työskentelee moniammatillinen työryhmä ja työryhmässä on monenlaista osaamista. Jatulin henkilökunnalla on vahva osaaminen erityisesti mielenterveys- ja päihdetyöhön. Henkilökunnalla on koulutukset läikehoitoon sekä ensiapuun liittyen. Täydennyskoulutusta on mm. sosiaalisen kuntoutumisen, liikunnan ja hyvinvoinnin, toipumisorientaation sekä päihdeasiakkaiden kuntoutumiseen liittyen. Yksikön esihenkilön näkökulmasta Jatulin työyhteisön osaamisen ehdottomana vahvuutena on kohtaaminen ja yhteisöllisyyden vaaliminen asiakastyössä sekä työryhmän keskinäisessä työskentelyssä.

Jatulin ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan toimii puhelinyöpäivystys.

Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämällä, 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.

Työvuorosunnittelun avulla ja tasapuolisella henkilöstömiehityksellä varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyys. Pitkiin poissaolojaksoihin tai vuosilomiin hankitaan sijainen. Jatulissa on käytössä sijaispooli, josta sijaisia pyritään saamaan avoimiin työvuoroihin.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Provesta Jatulissa sijaisia käytetään tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Talon ulkopuolisia sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja kattava perehdytys yksikön toimintaan. Koulutukset tarkistetaan jokaiselta työntekijältä ja varmistetaan riittävä osaaminen. Sijainen ei työskentele vastuuvuoroissa, ennen kuin tarpeellinen perehdytys on tehty. Sijaisella on yksikkökohtaiset lääkeluvat.

Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

Esihenkilö suunnittelee työtään itsenäisesti ja raportoi työn suorittamisesta viikoittain palvelujohtajalle. Jos työn suorittamisessa on haasteita esim. aikataulujen, työn organisoimisen tai työn määrän osalta, tehdään korjaavia toimenpiteitä yhdessä palvelujohtajan kanssa. Hallinnon tukipalvelut ovat käytettävissä tarpeen mukaan.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Provesta Jatulissa yksikön esihenkilö varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta. Provesta Jatulissa tehdään paljon itsenäistä työskentelyä asiakkaiden kanssa, jolloin riittävään kielitaitoon ja itsenäiseen työskentelyyn kykenemiseen kiinnitetään erityistä huomiota.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Henkilöstöä rekrytoidaan julkisen haun kautta. Yksikön esihenkilö tekee työpaikkailmoituksen henkilöstöhallinnon järjestelmässä ja käynnistää näin rekrytointiprosessin. Rekrytointipäätöksen tekevät yhdessä palvelujohtaja ja yksikön esihenkilö.

Provesta Jatulin rekrytoinnissa kiinnitetään huomioita työntekijöiden kompetenssiin mielenterveys- ja päihdetyöskentelystä sekä osaamisen vahvaan kehittämiseen.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijät haastatellaan. Lisäksi tarkastetaan työnhakijan työ- ja opintotodistukset sekä työnhakijan rekisteritunnukset. Pyydämme myös aina hakijalta suositukset, jotka tarkastamme.

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Provesta Jatulissa hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita työntekijöitä. Perehdytystä annetaan kaikille työhön tuleville ja perehdytystä annetaan myös työtehtävien tai työolosuhteiden muuttuessa.

Perehdytystä toteutetaan perehdytyslomakkeen ja sähköisen perehdytys ohjelman pohjalta, joihin perehdytys todennetaan tehdyksi.

Jatulissa koko yksikön henkilökunnalla on velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisten vuorojen osalta perehdyttäjä, jonka mukana

uusi työntekijä kulkee työvuoroissa perehtymässä. Perehtyjällä itsellään on myös vastuu suorittaa sovitut perehtymistehtävät tietyn aikavälin mukaisesti ja perehtyjän täytyy toimia aktiivisesti oman perehtymisen edistäjänä. Esihenkilö varmistaa, että perehtyminen etenee aikataulujen mukaisesti ja seuraa sähköisen perehtymisjärjestelmän avulla perehtymissuorituksia.

Jatulissa lääkehoidon perehdytykseen käytetään erillistä sähköistä perehdytyslomaketta. Lääkehoidon perehtymisestä vastaa ensisijaisesti yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Opiskelijoiden perehdyttämiseen on Jatulissa nimettynä opiskelijavastaava, joka toimii opiskelijoiden perehdyttäjänä ja yhtenä työpaikkaohjaajista.

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilökunnalle järjestetään koulutusta vuosittaisten henkilöstön kehityskeskustelujen pohjalta nousseiden koulutustoiveiden pohjalta. Lisäksi esihenkilö arvioi henkilökunnan koulutustarpeita arjen asiakastyön pohjalta. Yrityksellä on myös linjakohtaisia vuosittaisia koulutuksia, joissa huomioidaan mm. asiakastyön, laatutyön ja mahdollisten alan yleisiä ohjeistusten muutoksia. Koulutuksia järjestetään sähköisen järjestelmän kautta sekä läsnäolokoulutuksilla. Koulutusten määrä vaihtelee työntekijäkohtaisesti, mutta kaikille työntekijöille on määritelty tietty vuosittainen koulutusvaatimus.

Provesta Jatulissa laaditaan vuosittain henkilökunnan koulutus- ja kehittämissuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan koko henkilöstöä koskevaa täydennyskoulutusta, jolle on katsottu olevan yksikössä tarvetta. Henkilöstölle järjestetään koulutusta myös omien vastuualueiden mukaisesti. Esimerkiksi työsuojeluvaltuutetuille ja lääkehoidosta vastaavalle järjestetään säännöllisesti koulutuksia. Kaikki vakituisen henkilökuntaan kuuluvat ohjaajat käyvät Tuva-koulutuksen. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta mm. lääkehoidosta, skitsofreniasta, psykoosisairauksista, toipumisorientaatiosta ja turvallisuusasioista.

Jatulín henkilökunnalla on käytettävissään monipuoliset verkko-opintomahdollisuudet. Tarjolla olevia täydennyskoulutuksia henkilöstö voi seurata Workdayn ja Moodlen kautta ja esihenkilö myös tiedottaa koulutuksista. Esihenkilö voi seurata työntekijöiden koulutusten edistymistä moodlen ja workdayn kautta. Tämän vuoden aikana olemme käyneet koulutuksia muun muassa toipumisorientaation liittyen, skitsofreniasta (hoidon ja kuntoutuksen keskeiset sisällöt), traumahäiriöistä ja niiden vakauttamisesta mielenterveyspalveluissa, Provesta tuotteesta ja toimintaympäristöstä, ensiapukoulutuksia, TUVA-toimintakykyarvioinnin käyttäjäkoulutus, lääkehoidon koulutuksia, alkusammutuskoulutus, lähiesimiestyön ammattitutkinto koulutusta sekä JYET-erikoisammattitutkinto koulutusta.

Ensiapukoulutuksia sekä alkusammutuskoulutusta järjestetään säännöllisesti, jotta yksikössä on jokaisessa vuorossa riittävästi ensiaputaitoista henkilökuntaa ja poikkeustilanteissa osataan toimia.

Jatulín työntekijöillä on mahdollisuus hakeutua muihin koulutuksiin oman mielenkiinnon mukaan, kunhan siitä ensin sopii esihenkilön kanssa ja se todetaan hyväksi ammatilliselle kasvulle.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta Jatulissa kaikki asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan kerrostalossa. Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asukkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat.

Provesta Jatulissa yhteisöllisen asumispalvelun asiakkaiden asuinhuoneistot ovat yksiöitä, kaksioita tai kolmioita. Yksiöt ovat kooltaan 40 m², kaksiot 45-53m² ja kolmiot 69m². Jatulin asunnot ovat erittäin tilavia ja valoisia asuntoja, joissa on lasitetut parvekkeet. Asiakas saa itse kalustaa ja sisustaa asuntonsa. Palveluiden aikana

harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, johon Jatulin henkilökunta antaa tukea ja ohjausta. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset.

Jatulin asunnot sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden läheisyydessä. Asuinalue on rauhallista ja vihreää, jossa on mukavat puitteet ulkoilulle ja viihtyisälle kerrostaloasumiselle.

Asiakkaat noudattavat taloyhtiön yleisiä sääntöjä sekä Provesta Oy:n asumisen ohjeistusta.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Jatulissa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Jatulissa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Provesta Jatulissa ei ole tällä hetkellä asiakkailla henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- ja kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Provesta Jatulissa ei ole tällä hetkellä asiakkailla henkilökohtaisessa käytössä olevia turva- ja kutsulaitteita.

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Provesta Jatulin asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinta tehdään hyvinvointialueen apuvälinelainaamon kautta. Käytännön ohjausta antaa fysioterapeutti ja lisäksi yksikön ohjaajat ohjeistavat apuvälineen käytössä. Huoltoasioissa otetaan yhteyttä apuvälinelainaamoon.

Jatulissa asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittarit, pulssioksimetri sekä alkometrit. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Henkilökunta on perehdytetty mahdollisten laiteturvallisuuspoikkeamien tekoon. Lisäksi poikkeaman tekoon löytyy kirjalliset ohjeet sähköisestä toiminnanohjausjärjestelmästä, Ykkösnetistä.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sairaanhoitaja Riikka Suomela p. 040 6872520

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Jatulain työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän toimintaan sekä kirjaamiskäytäntöihin yksikön henkilökunnan toimesta perehdytyksen yhteydessä. Kirjaamiskäytännöistä löytyy erilliset kirjalliset ohjeet toiminnanohjausjärjestelmästä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä näihin. Kirjaamiseen järjestetään myös tarpeenmukaisesti koulutuksia.

Provesta Jatuliin on valittu kirjaamisvastaava ja hänen vastualueenaan on kirjaamisen kehittäminen sekä työryhmän tukeminen kehitysprosessissa. Kirjaamisvalmentajan koulutukset ovat alkaneet syksyllä 2023. Kirjaamisvalmentajan tehtävänä on perehdyttää Jatulissa henkilöstöä kirjaamiseen yleisesti sekä sisällöllisesti. Hän seuraa kirjaamisen tasoa sekä tukee ja seuraa kirjaamisohjeiden viemistä käytäntöön. Kirjaamisvalmentaja toimii myös yhteyshenkilönä järjestelmän pääkäyttäjälle, jolle voi antaa tarvittaessa palautetta asiakasjärjestelmän käytettävyydestä ja kehittämisestä.

Kirjaamisen laatua seurataan yksikön sisäisesti ja tarvittaessa ulkoisilla auditoinneilla. Kirjauksissa havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön työohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisilla. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta.

Yksikön esihenkilö osaltaan valvoo kirjaamisen toteuttamista ja tekee yhteistyötä kirjaamisvastaavan kanssa. Yksikön johtaja voi seurata päivittäiskirjausten toteutumista myös PowerBI raportin laatumittarien kautta.

Jatulissa työntekijöillä on mahdollisuus mobiilikirjaamiseen, mikä mahdollistaa hyvin osallistavan kirjaamisen. Lisäksi kirjaamisvastaavien vastuualueeksi tulee jatkossa kirjauksen kehittäminen yksikössä.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Provesta Jatulissa varmistetaan omavalvonnalla, erilaisilla arvioinneilla ja auditoinneilla, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Suunnitelmallisella perehdytyksellä ja arjen ohjeistuksilla varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Provesta Jatulissa henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvää perehdytystä toteutetaan sähköisellä perehdytyksellä. Lisäksi kaikkien työntekijöiden tulee suorittaa erillinen tietoturvallisuus koulutus, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla sähköisessä koulutusjärjestelmässä. Koulutuksen suorittamista onnistuneesti seurataan.

Yksikön kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus ja jokaisen rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyäkin. Myös opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuoja sopimuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Mehiläisen tietoturvajohdaja ja tietosuojavastaava Kim Klemetti
puh. 045 6728 286
kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Provesta Jatulissa henkilöstön ja asiakkaiden aktiivinen osallistuminen kehittämistyöhön ja toimenpiteiden jalkauttaminen arjen toimintoihin ovat päivittäistä työskentelyä.

Jatulissa toiminnan kehittämisessä keskitytään vuoden 2023 osalta:

- toipumisorientaation sisäistämiseen työskentelyssä sekä asiakkaiden osallisuuden tukemiseen toipumisorientaation näkökulmasta,
- työyhteisön toimintaperiaatteisiin (hyveet) ja elinvoimaisen työyhteisön kehittämiseen sekä
- henkilöstön ammatillisen osaamisen vahvistamiseen.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.



Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

Vuosittain syksyllä vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista koko vuodelta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Oulussa 15.10.2023

Allekirjoitus

Katja Pesonen

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 60 pages before this page
Dokumentet inneholder 60 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 60 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 60 sider før denne side

Detta dokument innehåller 60 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