



# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## PROVESTA LOIMU

# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

<b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT</b> .....	<b>1</b>
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
<b>2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS</b> .....	<b>5</b>
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset .....	5
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	10
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen .....	11
2.4 Muistutusten käsittely .....	12
2.5 Henkilöstö .....	13
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....	15
2.8 Toimitilat ja välineet.....	16
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....	17
2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....	19
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....	19
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	20
<b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA</b> .....	<b>22</b>
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....	22

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	24
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....	26
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....	27
<b>4</b>	<b>OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b>	<b>29</b>
4.1	Toimeenpano .....	29
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen .....	29

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

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

Toimintayksikkö Provesta Loimu	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Irja Tamminen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050-3477172 irja.tamminen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Viirikankaantie 20 as 5  Lapinkatu 3 as 2	Postinumero ja toimipaikka 96300 Rovaniemi  96190 Rovaniemi
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä yhteisöllinen asuminen 13 tuettu asuminen 8
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) asumispalveluita asiakkaan omaan kotiin, palveluita yksikön yhteistiloissa, palveluita asiakkaan asuinympäristössä, etäpalveluja	

Hyvinvointialue Lapin Hyvinvointialue
Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.  Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja antaa tietoa potilaan asemasta ja oikeuksista.

Potilasasiavastaava toimii potilaan oikeuksiensa edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Jos potilaana tai sosiaalihuollon asiakkaana et ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, voit

- tehdä muistutuksen toimintayksikön vastuuhenkilölle
- tehdä kantelun valvovalle viranomaiselle.
- sosiaalihuollossa asiakkaana hakea muutosta saamaasi päätökseen.

Lisätietoa löydät Laphan sivuilta <https://lapha.fi/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava>

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse:

040 482 3584 / Satu Peurasaari

040 506 0083 / Johanna Pikkuaho

Voit myös lähettää yhteydenottopyynnön sähköpostitse:

[sosiaaliasiavastaava@lapha.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@lapha.fi)

[potilasasiavastaava@lapha.fi](mailto:potilasasiavastaava@lapha.fi)

## REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä Ilmoituksen ajankohta 21.12.2018	Palvelu, johon myönnetty  Asumispalvelut Palveluasuminen (24 paikkaa) <ul style="list-style-type: none"><li>• mielenterveyskuntoutujat 24 paikkaa</li></ul> Tukiasuminen (10paikkaa) <ul style="list-style-type: none"><li>• mielenterveyskuntoutujat 10 paikkaa</li></ul> Tukiasuminen (10 paikkaa) <ul style="list-style-type: none"><li>• päihdekuntoutujat 10 paikkaa</li></ul> Asiakaspaikat osoitteissa Lapinkatu 3 ja Viirikankaantie 20 OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.15
--	---

## 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Loimujen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveyskuntoutujille tavanomaisessa asumisympäristössä. Kaikilla asiakkailta on oma koti, johon yksilöllisesti räätälöidyt, asiakkaan tarpeenmukaiset tukipalvelut tuotetaan. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua yksikön yhteiseen toimintaan. Lisäksi asukasta tuetaan ja kannustetaan osallistumaan yksikön ulkopuolisiin toimintoihin.

Loimuissa asiakastyötä toteutetaan toipumisorientaation viitekehyksen mukaisesti. Jokaisen toipumisprosessi on ainutlaatuinen ja henkilökohtainen. Keskitymme asiakkaan vahvuuksiin ja kykyihin. Jokaisella on oikeus tehdä omia päätöksiä ja valintoja. Henkilökunta kannustaa asiakkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan ja tekemään yhteistyötä henkilökunnan kanssa saavuttaakseen omat tavoitteensa.

Loimujen asiakastyön hyveet ovat asiakaslähtöisyys, välittäminen, luottamus ja läsnäolo. Tämä tarkoittaa sitä, että keskitymme arjen asiakastyössä asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin, jotta palvelu vastaa heidän toiveitaan. Lisäksi haluamme osoittaa aitoa huolta ja empatiaa asiakkaitamme kohtaan. Tavoitteenamme on rakentaa ja ylläpitää luottamuksellista suhdetta asiakkaisiin. Lisäksi panostamme täydelliseen keskittymiseen ja huomion antamiseen asiakkaalle vuorovaikutuksen aikana.

Loimujen työyhteisön vahvuus on huumorintajuinen toisia motivoiva ja kannustava yhteisö. Meillä on yhteinen halu kehittyä. Työyhteisön hyveet ovat ammatillisuus, vastuullisuus, asiakaslähtöisyys ja tiimihenki. Kaikki haluavat aidosti auttaa asiakkaita, arjen asioissa sekä tehdä työtä kuntouttavalla työotteella.

Loimujen henkilökunta on vastuullisia mielenterveysalan ammattilaisia höystettynä huumorilla. Henkilökunnassa löytyy osaamista toteuttamissuunnitelmien laatimiseen, tiimityöskentelyyn, työnorganisointiin, päihde- ja mielenterveystyöhön, kodin viihtyisyyden suunnitteluun ja yhteisöllisen toiminnan järjestämiseen. Osaaminen näkyy myös asukkaiden rauhallisena ja yksilöllisenä kohtaamisena.



## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa puitesopimuksen mukaisesti jokaiselle asiakkaalle yksilöllisen ja hyvän elämän. Tämän toteutumista Loimuissa edistämme seuraavan viiden asian avulla:

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

Loimujen laatulupauksen toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Indeksiksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi muodostuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Indeksiksi raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Loimuissa pyrimme jokaiselta vastaajaryhmältä keräämään

vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksi kyselyn tulokset muodostuvat ensisijaisesti asiakkaiden antamista vastauksista. Laatuindeksiraportin julkistamisen jälkeen, se käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä. Loimuissa laatuindeksi käsitellään myös yhteisökokouksissa asiakkaiden kanssa kuukausittain.

Loimuissa varmistamme asiakastyön laadun toteutumista myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavien tietojen pohjalta. Näitä ovat esimerkiksi omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista, kirjaamisen toteutumista sekä palveluiden puitesopimusvaatimusten täyttymistä. Mittaamisen aikaväli vaihtelee eri aihealueittain, kuukausittain tai viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalle asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Yhteisöllisessä asumisessa seuraamme kirjaamisen toteutumista viikoittain, joka vuorossa, laatumittarin avulla.

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

Provesta Loimuissa järjestetyt asumispalvelut ovat sosiaalihoitolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Loimun esihenkilön tulee varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihoollon palveluita koskevia lakisääteisiä

sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimus vaatimuksia.

Palveluista säädetään seuraavissa laissa;

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Loimuissa on kirjalliset tehtäväkuvaukset, jotka kuvaavat työntekijän vastuita ja työtehtäviä. Tämän lisäksi yksikössä on erilaisia vastuualueita kuten esimerkiksi kirjaamisvastaava, tiimivastaava, laitevastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa kukin vastuuhenkilö.

Loimujen omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut.

Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Provesta Loimujen omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstä. Tämän lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja, yrityksen laatutiimi, sekä muut mahdolliset tukitoimet. Loimun omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä, sekä ulkoisten auditointien avulla.

### 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Provesta Loimujen palveluiden piiriin voi tulla asukkaaksi eri kunnista ja kaupungeista puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa.

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

Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Ensimmäinen versio suunnitelmasta laaditaan kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin hän pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja

toteutukseen. Suunnitelman laatimisen yhteydessä asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä, sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista. Loimussa uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaisuuteen kutsutaan asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Loimuissa ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaan palveluiden asiantuntija. Omaohjaaja vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavien palveluista. Toteuttamissuunnitelman laatimisen jälkeen omaohjaaja esittelee koko työyhteisölle suunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet. Näin varmistetaan, että koko työyhteisö toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaa tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään tärkeimmät asiakkaan tavoitteet ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden ja palveluiden arviointia tehdään yhdessä asiakkaan kanssa omatuokioilla, lähettämällä ennalta sovitusti säännöllisesti raportteja asiakkaan sosiaalityöntekijälle, sekä palaverissa sosiaalitoimen tai erikoissairaanhoidon kanssa. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään yhdessä asiakkaan kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa tai mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia. Tämän lisäksi omaohjaa kaksi kertaa vuodessa kirjaa toimintakykyarvion tulosten arvion suunnitelmaan. Päivitysten toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Loimun esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessaan sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan yksikön kvartaaliarvioinneissa 4 kertaa vuodessa.

Potilas- ja sosiaalivastaavan tiedot ovat nähtävillä yksikön yhteistilojen ilmoitustaululla ja kodinkansiossa. Lisäksi tiedot löytyvät omavalvontasuunnitelmasta. Yhteystiedot saa myös Loimun henkilökunnalta.

#### Yhteystiedot

Saat yhteyden potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan puhelimitse:

040 482 3584 / Satu Peurasaari

040 506 0083 / Johanna Pikkuaho

Voit myös lähettää yhteydenottopyynnön sähköpostitse:

sosiaaliasiavastaava@lapha.fi

potilasasiavastaava@lapha.fi

Provesta Loimuissa panostetaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen arkeen. Loimujen henkilökunta on käynyt toipumisorientaatiokoulutuksen ja vuosittain tehdään asiakkaan kohtaamisen miniauditointi, jota arvioidaan neljä kertaa vuodessa. Samoin Loimuissa tehdään työyhteisönkohtaamisen miniauditointi, jota arvioidaan neljä kertaa vuodessa.

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveyspalveluiden johtava periaate, joka tarkoittaa sitä, että ihmisiä tulee hoitaa ja palvella yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Yksiköiden arjen asiakastyön tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden ”IMO-käsikirja”, joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan arjen asiakastyössä niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

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

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

Loimujen esihenkilö huolehtii asian viestinnästä hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle (Sote valvontalaki 29§). Esihenkilö vastaa myös siitä, että yksikössä tehdään tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta yksikön esihenkilön esihenkilölle, alueen palvelujohtajalle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Jos asian hoitaminen ei etene yksikössä vaadittavalla tavalla, tehdään asiasta valvontapyyntö hyvinvointialueelle ja/tai aluehallintovirastoon.

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

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja myös toteuttaa niitä. Provesta Loimujen henkilökunnan tehtävänä on

varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on oikeus omiin mielipiteisiin, tahdonilmauksiin, vakaumukseen ja näiden kautta tekoihin. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä, sekä toteuttamistavasta. Provesta Loimujen henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämän lisäksi henkilökunnan tulee varmistaa arjessa, että kaikki asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat huomioiduksi ja dokumentoiduksi (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset).

Loimuissa ohjeistetaan henkilökuntaa niin, että asiakkaiden palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Toiminnan tavoitteena on avoimuus ja keskusteleavuus sekä yhteistyö. Arjen palveluja tehdään asiakasta kuullen ja yhdessä. Loimuissa asiakkaiden kanssa keskustellaan itsemääräämisoikeudesta ja sen toteutumisesta Loimujen palveluissa aina toteuttamissuunnitelman päivittämisen yhteydessä.

Provesta Loimuissa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

## 2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen

laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Voit täyttää ja lähettää lomakkeet sähköisesti tai postitse. Sähköistä pyyntöä varten tulee ensin rekisteröityä Suomi.fi-viestit -palvelun käyttäjäksi verkkopankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai sähköisellä henkilökortilla osoitteessa: <https://suomi.fi/viestit/viestiketjut/>. Rekisteröitymisen jälkeen täytetään sähköinen lomake. Lomakkeen täyttämisen jälkeen suoritetaan vahvasti tunnistautuminen Suomi.fi-viestit -palveluun. Lähetetty lomake löytyy palvelun lähetetyt viestit osiosta. Muistutus osoitetaan yksikön esihenkilölle ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

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

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

## 2.5 Henkilöstö

Provesta Loimuissa työskentelee sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia, jotka täyttävät sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset. Vaatimukset määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön

kelpoisuusvaatimusten (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun laina (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti.

Loimujen esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi AMK ja hänellä on usean vuoden kokemus sosiaalialan esihenkilötyöstä ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi Loimuissa työskentelee sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Loimussa panostetaan henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn ammatillisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arvioinnin pohjalta Loimuun laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämissuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan kvartaaleittain. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämällä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla, sekä työnohjauksella. Tämän lisäksi työtä tuetaan esihenkilötyöllä, sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. Tämän lisäksi työntekijällä tulee olla tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Olemme laatineet Loimuihin työyhteisön hyveet, ammatillisuus, vastuullisuus, asiakaslähtöisyys ja tiimihenki, jotka kuvaavat tapaamme tehdä työtä.

Loimujen esihenkilö varmistaa, että Loimussa on vaadittava määrä henkilöstöä ja rekrytoi lisää henkilökuntaa tarvittaessa. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuus kyseiseen työtehtävään ja varmistetaan hakija pätevyys sekä ammattioikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterin avulla, sekä tarkastamalla hakijan työ- ja koulutodistukset. Tämän lisäksi pyydämme aina hakijalta suositukset, jotka tarkastamme. Loimun esihenkilö varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun, sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta.

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

Loimuissa käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys Loimujen toimintaan, kyseiseen työtehtävään ja asiakkaisiin. Mikäli koulutusvaatimuksen täyttäviä työntekijöitä ei ole saatavilla, sosiaalihuollon laillistetun tai nimikesuojatun ammattihenkilön asiakastehtävissä voi toimia, myös muu kuin rekisteriin merkitty henkilö tilapäisesti ja lyhytaikaisesti tilaaajan kirjallisella suostumuksella Ennen työskentelyä Loimujen esihenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia kyseisessä tehtävässä. Lisäksi opiskelijan on pitänyt suorittaa tarvittava määrä opintoja ennen työsuhteen aloittamista, joten opiskelijan opintorekisteriote tarkistetaan. Esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaavan työntekijä.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Loimujen henkilökunnan tavoitteena on tehdä aktiivista, avointa ja asiakaslähtöistä yhteistyötä kaikkien asiakkaan kuntoutukseen ja palveluun liittyvien tahojen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan palveluihin liittyvien tietojen jakaminen ja raportointi sekä palveluiden koordinointiin osallistuminen sovitulla tavalla. Monialainen yhteistyö liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi asiakkaan hoitotahot, terapeutit, oppilaitokset.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Loimujen yhteistilat sijaitsevat Rovaniemellä Viirinkankaalla ja Lapinkadulla. Loimujen läheisyydestä löytyy kauppa ja bussipysäkki, mikä mahdollistaa hyvät kulkuyhteydet keskustaan. Kävelymatkan päässä Viirinkankaalla sijaitsee myös teollisuusalue lukuisine liikkeineen (apteekki, huone- ja kodinkoneliikkeitä, Prisma). Lapinkadulla keskustan palvelut sijaitsevat kävelymatkan päässä. Viirinkankaalla taloyhtiön takapihalta löytyy oleskelualue penkkeineen.

Loimujen palveluiden piirissä olevat asiakkaat asuvat tavallisessa kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot ovat Viirinkankaalla yksiöitä, joissa on tupakeittiöt, oma wc+suihku, sekä ranskalaiset parvekkeet. Lapinkadulla osa asunnoista on kaksioita, joissa on tupakeittiöt, oma wc+suihku, makuuhuone, vaatehuone, sekä lasitetut parvekkeet. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa oman näköisästi ja rakentaa siitä omanlaisensa kodin. Samassa taloyhtiössä asiakkaiden asuntojen kanssa sijaitsee Loimujen yhteistilat.

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

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

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

## 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Loimuissa kaikki asiakkaiden hoidossa käytettävät laitteet kirjataan laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometri. Laiterekisterin ylläpidosta vastaa niemetty ohjaaja.

Loimuissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Domacare 2.0. Käytämme mobiilikirjaamista, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Siksi yksikössä panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen. Loimuissa on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön kirjaamisvastaavan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepointista, joihin työntekijällä on mahdollisuus tutustua itsenäisesti. Kirjaamiseen on järjestetty myös koulutuksia.

Loimuissa tehdään kirjaamisen omavalvontaa, jonka tavoitteena on varmistaa, että kirjaaminen on laadukasta, palvelua kuvaavaa ja asiakaslähtöistä. Omavalvontaa tehdään yksikön esihenkilön ja kirjaamisvastaavan toimesta mm. omavalvontakyselyiden ja sähköisten raportointijärjestelmien avulla. Lisäksi yksikön kirjaamisen sisältöä arvioidaan yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynneillä. Lisäksi kirjaamisvastaava tekee omavalvontaa kirjaamisen laadusta säännöllisesti arjen keskellä, tai vähintään neljä kertaa vuodessa.

Hyvinvointialueiden yhtenä lakisääteisenä tehtävä on sosiaalihuollon järjestäminen ja tällöin hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa toiminnassa syntyneille sekä sille kuntien ja kuntayhtymien hallinnasta siirtyneille sosiaalihuollon asiakastiedoille, jotka muodostavat hyvinvointialueen asiakasrekisterin.

Palveluntuottaja kirjaa asiakastiedot omaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään joka täyttää potilas- ja asiakastietojen käsittelylle asetetut tietoturva-vaatimukset. Järjestelmän tulee olla suunniteltu kyseistä käyttötarkoitusta varten. Palveluntuottaja huolehtii ja vastaa siitä, että palveluja annettaessa ja toiminnassa muutenkin noudatetaan salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta, tietosuojasta ja -turvasta sekä salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia säädöksiä. Palveluntuottajan tulee noudattaa asiakastietojen kirjaamisessa toimintaa ohjaavia voimassa olevia lakeja ja määräyksiä.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Mahdollisissa tietosuojapoikkeama tapauksissa teemme poikkeamailmoituksen sähköiseen järjestelmäämme, jonka myötä tieto välittyy yrityksen laatutiimille ja johdolle. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

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

Provesta Loimussa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita. Mikäli asiakkaalla on Rovaniemen kaupungin myöntämä turvapuhelin ja hälytysranneke, hälytys

menee Turvatiimille. He voivat olla asukkaaseen yhteydessä turvapuhelimen kautta ja arvioida hoidontarpeen tai tarvetta tulla käymään. Turvatiimissä päivystää terveydenhuollon ammattilaisia.

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta **Loimujen Lääkehoitosuunnitelmat päivitetään** kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, lääkehoidon toteutumisesta ja lääkehoidon seurannasta Loimussa vastaa yksikön esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Loimun lääkehoitosuunnitelma hyväksytetään lääkärillä. **Loimujen** lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. kuukausittaisen omavalvontakyselyn, yksikön kvartaaliarvioinnin ja lääkehoidon auditointien avulla.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Loimun esihenkilö Irja Tamminen, 050-3477172, irja.tamminen@mehilainen.fi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Asiakastyön työnohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. **Loimuissa** on käytössä mobiilikirjaaminen. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia sekä ohjeistusten mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja viranomaismääräyksiä toteutumista arvioidaan omavalvonnalla. Omavalvontaa tehdään erilaisilla arvioinneilla, omavalvontakyselyillä ja auditoinneilla. Lisäksi varmistetaan

perehdytyksellä, koulutuksilla ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Loimujen toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma. Neljä kertaa vuodessa Loimuissa arvioidaan tietoturvan toteumista ja mahdollisia kehittämiskohteita.

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

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

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

**Loimuissa** pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen laatukyselyyn.

**Loimujen** henkilökunnan palautteet ovat myös tärkeitä toiminnan kehittämisen kannalta. Keräämme palautetta henkilöstöltä sähköisen laatukyselyn välityksellä, sekä arjen työskentelyn lomassa. Palautetta kerätään myös tiimipalavereissa, sekä henkilöstöpalavereissa. Tämän lisäksi henkilökunnalle järjestetään vuosittain sähköinen henkilöstötutkimus.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään Loimuissa. Asiakkailta, läheisiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta suoraan saatava palaute käsitellään Loimun viikoittaisissa tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti. Laatukselyiden tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu kyselyn vastauksista ja ne raportoidaan kuukausittain. Tulos ja avoimet vastaukset käsitellään Loimun tiimipalavereissa kuukausittain. Laatukselyn tulosten ja palauteiden pohjalta Loimu kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla.

### 3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

#### 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

Provesta Loimujen riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti toimintariskien, työnvaarojen ja tietoturvariskien kannalta.

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

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

- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset sekä tarvittava varustus. Loimussa on laadittu valmissuunnitelma, jonka sisältöä kerrataan säännöllisesti
- 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. Tämän lisäksi Loimussa arvoimme tietoturvan toteutumista kvartaaleittain tiimipalaverissa.
- Riskien arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös arjen mahdollisia biologisia vaaratekijöitä, jotka liittyvät bakteeri- ja virustartuntoihin. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien mahdollisuuksiin; liukastumiset, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuvat viiltohaavat jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, rauhallisella työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

### 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Loimuissa kaikki toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan poikkeamailmoitusjärjestelmään, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalaverissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin

pöytäkirjaan. Poikkeaman käsittelee aina Loimujen esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Näistä menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Poikkeamien käsittelyn toteutumista ohjeiden mukaisesti seurataan toiminnan omavalvonnan avulla mm. johtamisen prosessissa sekä yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa. Johtamisen prosesseihin kuuluvat alueen viikkopalaverit, alueelliset johtoryhmätyöskentelyt sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain.



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava valvontalain mukaisesti salassapitosäynnösten estämättä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § - 30 §) viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Loimuja koskevan ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle välittömästi. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohta, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Jos epäkohta on

sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Loimuissa henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa kvartaaleittain. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint sivuilta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Provesta Loimujen henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa. Ilmoitusvelvollisuutta on kerrattu arjen keskustelujen lomassa ja kvartaaleittain viikkopalavereissa.

Loimujen toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään yksikön esihenkilön, palvelujohtajan ja laatutiimin sekä yrityksen johdon kanssa. Tämän lisäksi niiden sisältö käsitellään yksikön henkilöstön kanssa. Kaikki toiminnasta saatu palaute huomioidaan ja tarvittavat toiminnan muutokset ja korjaukset tehdään toimintaan välittömästi.

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Provesta Loimuissa käydään poikkeamat läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalaverissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä tiimipalaverin pöytäkirjaan. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi kaikkien osapuolien kanssa. Loimujen esihenkilö varmistaa, että mahdollisten korjaavien toimenpiteiden ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään viikkopalaverimuistioiden lukukuittauksilla, päivittäisillä raporteilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

Loimussa henkilökunnalle perehdytetään poikkeamailmoitusten tekeminen mahdollisimman pian työsuhteen alettua. Henkilökunta tekee poikkeamailmoituksen yksikön share-pointin ”poikkeamaraportin” kautta. Loimussa työsuojaohjeistuksen esihenkilön kanssa tekee yhdessä riskienarvioinnin ja siihen kehittämissuunnitelman. Arvioinnin tekemisen jälkeen tulos käsitellään tiimipalaverissa. Riskienarvioinnin kehittämissuunnitelma käsitellään kvartaaleittain yhdessä henkilökunnan kanssa.

Loimujen toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Hygieniaohjeiden ja infektiorjunnan toteutumista seurataan riskienarvioinnin yhteydessä kvartaaleittain.

### 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

### 3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

### 4.1 Toimeenpano

Provesta Loimujen omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön Irja Tamminen toimesta. Lisäksi suunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta toiminta-ajatuksen ja riskienhallinnan osalta.

Loimujen esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa. Esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille.

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

Loimujen esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle arjen keskusteluissa ja tiimipalavereissa. Asiakkaiden kanssa suunnitelmaa käydään läpi päivityksen jälkeen yhteisökokouksessa ja omatuokioilla.

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyyn vastaaminen muodostaa yksikkökohtaisen omavalvontaindeksin. Omavalvontakyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja niiden toteutumista seurataan.

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

Omavalvonnan vuosikyselyyn Loimuissa vastataan vuosittain syksyllä, kyselyssä arvioidaan laajemmin yksikkökohtaisen omavalvonnan toteutumista koko vuoden ajalta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

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

## **Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Paikka ja päiväys:

Rovaniemellä 13.2.2026

Allekirjoitus

*Prja Tamminen*

This document contains 33 pages before this page

Dokumentet inneholder 33 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 33 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 33 sider før denne side

Detta dokument innehåller 33 sidor före denna sida

IRJA HELENA TAMMINEN

Company - Yritys - Företag - Selskap - Virksomhed: Provesta Oy

0b830eaa-6a1c-4399-91e2-1687f378ab5f - 2026-05-13 13:50:57 UTC +03:00

BankID / MobileID - ded9cfa9-cda3-483b-b2a1-df36fd97e62f - FI

Authority to sign - Asemavaltuus - Ställningsfullmakt - Autoritet til å signere - Myndighed til at underskrive

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