



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Horisontti



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	8
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	11
4.1 Riskienhallinta	11
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	15
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	16
4.4 Korjaavat toimenpiteet	17
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	18
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	18
5.2 Asiakkaan kohtelu	20
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	21
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	22
5.5 Asiakkaan osallisuus	23
5.6 Asiakkaan oikeusturva	25
5.7 Omatyöntekijä	28
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	28
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	28
6.2 Ravitsemus	30



6.3 Hygieniäkäytännöt	31
6.4 Infektioiden torjunta	32
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	32
6.6 Lääkehoito	34
6.7 Rajattu lääkevarasto	34
6.8 Monialainen yhteistyö	35
7 ASIAKASTURVALLISUUS	35
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	35
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	35
7.3 Henkilöstö	36
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	38
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	39
7.6 Toimitilat	40
7.7 Teknologiset ratkaisut	40
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	41
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	42
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	42
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	43
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	43



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Horisontti	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Heidi Roiko	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 046 9235444 heidi.roiko@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Maauninkuja 6 b 11	Postinumero ja toimipaikka 01450 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä: yhteisöllinen asuminen 15 Tuettu asuminen 30

Hyvinvointialue Vantaa-Kerava hyvinvointialue	
Sijaintikunta Vantaa	Sijaintikunnan yhteystiedot

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

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



REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 31.7.2015	Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut Palveluasuminen <ul style="list-style-type: none"> • mielenterveyskuntoutajat: 15 asiakaspaikkaa Tukiasuminen <ul style="list-style-type: none"> • mielenterveyskuntoutajat: 30 asiakaspaikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.9
------------------------------------	---

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 Horisontissa 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?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Esihenkilö varmistaa, että suunnitelman laadintaan osallistuu yksikön kaikki henkilökunnan jäsenet. Lisäksi suunnitelman laadinnassa on myös mukana yksikön asiakkaat sekä asiakkaiden läheiset mahdollisuuksien mukaisesti. Osallistuminen mahdollistetaan käymällä suunnitelmaa läpi henkilökunnan palaverissa sekä asiakaskokouksissa.

Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa

Provesta Horisontin omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut yksikön esihenkilö Heidi Roiko. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä, sekä yksikön asiakkaat asiakaskokouksissa, sekä yksilökeskusteluissa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Horisontin esihenkilö Heidi Roiko, p. 046 923 5444 / heidi.roiko@mehilainen.fi



2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan toiminnan omavalvonnalla esimerkiksi: toiminnan kvartaaliarvioinneilla sekä omavalvonta kyselyiden ja käyntien avulla.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä yksikön yhteistilan ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työohjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla yksikön SharePoint sivuilla. Jokaisella Horisontin työntekijällä on pääsy omilla verkkotunnuksillaan Horisontin SharePoint sivuille ja täten pääsevät lukemaan suunnitelman. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan asiakkaiden kanssa tutustua ohjaus- ja omatuokio hetkillä. Lisäksi omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään asiakkaiden kanssa asiakaskokouksissa.



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

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

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.

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 yhdenvertaisen perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Provesta Horisontin toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus ja tarpeenmukaisen tuen antaminen.

Provesta Horisontissa 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, esimiestyön 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 Horisontissa 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. Provesta Horisontissa laaditaan vuosittain koulutussuunnitelma yhdessä henkilöstön kanssa, sitä päivitetään tarpeen tullen vuoden aikana. Lisäksi esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella mm. tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla.
- Provesta Horisontissa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Palveluprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja palvelu toteutuu suunnitelmallisesti ja yksilöä kunnioittaen. Palvelun toteutus, asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista



tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa. vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

- Provesta Horisontissa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa. Jokaiselle Provesta Horisontin asiakkaalle laaditaan yksilöllinen viikko-ohjelma, pohjautuen asiakkaan omiin tavoitteisiin. Asiakas on aina mukana laatimassa viikko-ohjelmaansa yhdessä omaohjaajansa kanssa.

Kumppanuus ja Yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa, asukaan elämään ja tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä kanssa siten että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön normaalipalveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.
- Provesta Horisontin henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa.



Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisen avulla.

Kasvu ja Kehittäminen

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

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.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Horisontissa 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 Horisontin 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. Provesta Horisontissa yhteistyö naapureiden ja taloyhtiön kanssa on sujunut hyvin. Asiakkaan muuttaessa yksikköön, käydään hänen kanssaan läpi taloyhtiön yleiset säännöt.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa. Yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa. Provesta Horisontissa asiakkaiden asiat hoidetaan pääsääntöisesti asiakkaan omassa asunnossa, osa asioista hoidetaan yksikön toimistossa. Uusi työntekijä perehdytetään toimintaympäristöön ja siellä työskentelyyn työsuhteen alussa. Ohjeistukset työskentelyyn löytyvät myös yksikön Sharepoint sivuilta.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asukkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilöstön osaamista tuetaan koulutuksilla, sekä kattavalla perehdytyksellä, työnohjauksella ja johtamisen tuella. Lisäksi työhön ja sen toimintaan, sekä erityisiin tilanteisiin on laadittu kirjalliset ohjeet, jotka ovat henkilökunnan luettavissa yksikön Sharepoint sivustossa. Kaikki yksikön ohjaajat käyvät asumiseen liittyvän koulutuksen, sekä asumiseen ja asunnoilla työskentelyyn liittyviä asioita käydään läpi säännöllisesti tiimipalavereissa. Kaikki sovitut asiat kirjataan tiimipalaveri pöytäkirjaan, jotta jokainen henkilökunnan jäsen voi niitä sieltä lukea.



- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asukkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Provesta Horisontissa yksikön esihenkilö ja palvelupäällikkö tekevät tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan edustajan kanssa asiakassijoittelun osalta. Uusien muuttavien asiakkaiden ja heidän sosiaalityöntekijänsä kanssa järjestetään aina tutustumiskäynti, jossa kartoitetaan asiakkaan tuen tarvetta, sekä soveltuvuutta Provesta Horisontin asiakkaaksi. Palaveriin osallistuu yksikön esihenkilö, sekä tiimivastaava tai asiakkaan tuleva omaohjaaja.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Provesta Horisontissa ollaan säännöllisessä yhteydessä eri viranomaisiin kuten valvonta ja pelastusviranomaiset. Hyödynnämme myös toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eri viranomaisten osaamista ja ohjausta.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset sekä tarvittava varustus. Provesta Horisonttiin on laadittu toimintaohjeet poikkeustilanteita varten. Ohjeistus on jokaisen henkilökuntaan kuuluvan luettavissa yksikön SharePoint sivustolla. Palo- ja poistumisturvallisuus asioita kerrataan säännöllisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa asukkaiden kanssa. Uuden asiakkaan muuttaessa Horisonttiin, käy omaohjaaja hänen kanssaan turvallisuuteen liittyviä asioita läpi ensimmäisen viikon aikana. Palohälyttimet testataan ohjaajien toimesta asukkaiden asunnoissa kuukausittain, testauksista pidetään kirjaa.
- Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa korostuivat arjessa tapahtuviin asioihin, kuten liukastuminen pihalla ja mahdolliset palo- tai muut haavat ruuanlaiton yhteydessä.



Näihin riskeihin voidaan vaikuttaa hyvällä perehdytyksellä ja työn tekemisellä rauhassa. Pihalla liukastumiseen voidaan vaikuttaa valitsemalla säähän sopivat jalkineet ulkona liikuttaessa. Työntekijöille on myös kirjalliset ohjeet, miten toimia tapaturman sattuessa. Yksikön esihenkilö kertaa säännöllisin väliajoin työyhteisön kanssa miten omalla toiminnalla voidaan vaikuttaa turvallisuuteen.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Horisontissa ilmoituksen ottaa vastaan yksikön esihenkilö. Hänen 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 perehdytetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti esihenkilön toimesta. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint sivuilta. Horisontin henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa.



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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoituksen tekeminen on osa työntekijän perehdytystä ja siihen löytyy myös kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint-sivuilla.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sähköisen tyytyväisyyskyselyn tai nimettömän palautejärjestelmän välityksellä. Lisäksi tietoa voi antaa suullisesti tai puhelimitse suoraan henkilökunnalle. Tietoa voi jakaa myös sähköpostilla. Kaikki palautteet käsitellään yksikön esihenkilön toimesta. Kaikki käsittelyt dokumentoidaan.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö, tai tiiminvetäjä, mikäli esihenkilö on poissa esim.: vuosilomalla. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja muut poikkeamat käsitellään 7 vrk:n kuluessa.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle.



4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset tiimipalaverin pöytäkirjaan.

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Lisäksi poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan tiimipalaverin pöytäkirjaan. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, 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.

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

Provesta Horisontissa käydään poikkeamat läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilöstön tiimipalavereissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä kokouksen pöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että koko henkilökunta on tietoinen korjaavista toimenpiteistä. Tämä varmistus tehdään viikkopalaverimuistioiden lukukuittauksella, sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.



Yksikön esihenkilö tiedottaa tarvittaessa muutoksista yhteistyötahoille, joko soittamalla, sähköpostitse tai kasvotusten.

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. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Provesta Horisontissa asiakkaille laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden sisällä palvelun alkamisesta. Suunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja, joka hyödyntää suunnitelman laatimisessa työyhteisön osaamista sekä huomioita. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet sekä keinot, joilla palvelua toteutetaan ja tavoitteita pyritään saavuttamaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Suunnitelmaan kirjataan myös, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu.



Toteuttamissuunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakas itse, mahdolliset läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja ja asiakkaan omaohjaaja Provesta Horisontista. 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. Asiakas myös lukee valmiin suunnitelman, ja asiakas voi pyytää siihen muutoksia. Hyväksyttyään suunnitelman asiakas ja suunnitelman laatinut omaohjaaja allekirjoittavat suunnitelman. Allekirjoitetut suunnitelmat liitetään sähköiseen asiakastietojärjestelmään (Domacare) liitetiedostoihin. Allekirjoitettu suunnitelmat lähetetään myös asiakkaan asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle tai asiakaskoordinaattorille.

Provesta Horisontin ohjaajat kokevat toteuttamissuunnitelman olevan tärkeä työkalu kuntoutuksen tavoitteiden laatimisessa, ja ohjaavan arjen kuntoutuksen suunnittelua. Asiakkaat kokevat suunnitelman kysymykset välillä hankalina, mutta kysymysten avaaminen auttaa paljon. Asiakkaat kokevat tärkeänä olla itse laatimassa suunnitelmaa, ja sen auttavan tavoitteiden saavuttamisessa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Horisontissa asiakkaiden toimintakyvyn arvioinnissa käytetään TUVAn mittaria, joka päivitetään toteuttamissuunnitelman laadinnan yhteydessä. TUVAn mittarissa asiakas saa täyttää oman osionsa joko itsenäisesti tai ohjaajan avulla. Ohjaajat tekevät oman arvionsa, ja näitä tuloksia hyödynnetään toteuttamissuunnitelman laatimisessa. Toimintakyvyn arvioinnissa voidaan käyttää tarpeen mukaan myös AUDIT- ja BDI-kyselyitä.



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

Asiakas on aina mukana suunnitelmaa laadittaessa ja tavoitteet laaditaan aina asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin pohjautuen. Provesta Horisontin asiakkaat ovat hyvin mukana tavoitteiden laadinnassa, ja kokevat tavoitteiden olevan helpommin toteutettavissa, kun ovat itse niihin päässeet vaikuttamaan. Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen.

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

Provesta Horisontissa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällöt perehdytetään kaikille työntekijöille viikkopalaverissa, jotta henkilökunta osaa huomioida asiakkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Sisältö kirjataan myös viikkopalaveri pöytäkirjaan, josta jokainen työyhteisön jäsen voi asiaa kerrata. Myös sähköinen asiakastietojärjestelmä (Domacare) tukee asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden säännöllistä esille tuomista. Omaohjaajat seuraavat viikoittain tavoitteiden toteutumista.

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 Horisontissa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan asiakkaan kohtaamisen auditoimisella. Kohtaamisen auditoinnin tuloksia käydään läpi henkilökunnan viikkopalaverissa, ja yhdessä pohditaan korjattavia asioita. Kohtaamisen auditoinnin tulokset kirjataan ylös, ja ne löytyvät yksikön omalta Sharepoint sivustolta. Provesta Horisontissa toteutetussa kohtaamisen auditoinnissa ei havaittu korjaamisen tarvetta, vaan on todettu kohtaamisen olevan hyvää ja asiakasta kunnioittavaa.



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 Horisontin 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 Horisontissa henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asukkaiden omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulee huomioiduksi. Kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ylös (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaaminen). Lisäksi asiakkaan toteuttamissuunnitelmalomakkeessa on erillinen kohta asukkaan itsemääräämisoikeutta koskien, jossa omaohjaaja suunnitelma laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käytyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Asiakkaat otetaan mukaan Provesta Horisontin arjen suunnitteluun. Asukaskokouksissa kysytään asukkaiden toiveita viikon ryhmien sisällöstä, sekä asiakkaat otetaan mukaan suunnittelemaan esim. yksikön ruokalista.



Provesta Horisontissa asiakkaat saavat vaikuttaa oman arkensa suunnitteluun, sekä omatuokioissa otetaan asiakkaan toiveet huomioon.

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

Provesta Horisontissa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

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

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

Kohtaamisen auditoinneissa on huomattu kohtelun olevan asiallista ja asukasta kunnioittavaa.



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

Provesta Horisontin esihenkilö lähestyy asiakasta ja tarvittaessa asiakkaan läheisiä, jos yksikössä on tapahtunut asiakkaan epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä omaan sosiaaliasiamieheen.

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 Horisontin asiakkaita kannustetaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa. Yksikön asiakkaat vastaava laatukselyyn kuukausittain, vastausten saaminen on varmistettu kalenteroimalla vastaamiset yksikön kalenteriin. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn. Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta.

Provesta Horisontissa asiakkaat ovat tietoisia, siitä että heidän asioistaan keskustellaan raporteilla, ja asiakkaat kokevat tämän heidän kuntoutustaan edistävänä asiana.



Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Horisontin asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan kuukausittain toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Laatukselyiden saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi kvartaaleittain. 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. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja liiketoiminta-alueittain. Laatukselyyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla. Laatuindeksi raportille nousee myös mahdolliset avoimet vastaukset.





Provesta Horisontin laatuindeksi on ollut tammi- elokuussa 2023 88,5 %. Laatuindeksi käsitellään säännöllisesti henkilöstön viikkopalaverissa sekä asiakkaiden kanssa asiakaskokouksessa kerran kuussa. Yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa mietitään kehittämiskohteita. Horisontin kehittämiskohteena on muun muassa ollut maukas ja terveellinen ravinto, jota on yhdessä asiakkaiden kanssa mietitty yhteisökokouksissa. Asiakkaat ovat olleet mukana laatimassa uusia ruokalistoja, ja ruokaa onkin sen jälkeen kehitetty ja syöjiä on enemmän.

Otteita Provesta Horisontin avoimista vastauksista asiakkailta, vuoden 2023 laatukselyistä:

- "Pidän täällä olostani"
- "Olen ihan tyytyväinen saamaani apuun ja tukeen, pidän täällä olostani"
- "Voisi sanoa näin, että kun muutin tänne 2020, olen kokenut saavani riittävästi tukea ja ymmärrystä"

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

Yksikön esihenkilö:

Heidi Roiko,

p: 046 9235444,

heidi.roiko@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:

Vakehyva

Miikkael Liukkonen

p: 09 41910230,

miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Keusote

P:0400277087

Palveluajat:

Maanantai 12–15

Tiistai 9–12

Keskiviikko 9–12

Torstai 9–12

(Ei pyhien aattona)

Verkkoasiointi/ turvaposti: www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliamies

Helsinki:

Sosiaali- ja potilasasiamiesten neuvonta

Avoinna ma-to klo:9–11

P: 09 310 43355



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 ongelmassa
- Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua. Neuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai neuvonnan toimipisteissä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot
 Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta
 P: 029 553 6901

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

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

Provesta Horisontin toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Muistutus käsitellään ensin henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen laaditaan vastaus muistutukseen ja toimitetaan se muistutuksen antajalle. Tarvittaessa tieto jaetaan muille osapuolille tiedoksi.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi viikkoa.



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 Horisontissa kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa. Omaohjaaja vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa. Omaohjaajuus koetaan Provesta Horisontin työntekijöiden näkökulmasta tärkeänä osana asiakastyötä, ja omaohjaaja koetaan asiakkaiden asioiden asiantuntijana.

Provesta Horisontin asiakkaat kokevat omaohjaajan tärkeänä luottohenkilönä, ja tärkeänä tukena kuntoutukselle.

Omaohjaajan työnkuvasta on laadittu kirjalliset ohjeet, jotka löytyvät yksikön omalta Sharepoint sivustolta, ja ovat kaikkien työntekijöiden luettavissa. Myös uudet työntekijät ja sijaiset perehdytetään omaohjaajan työnkuvaan. Omaohjaajan poissa ollessa työvuorossa olevat ohjaajat vastaavat asiakkaan asioista.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Provesta Horisontissa edistämme asiakkaidemme kokonaisvaltaista kuntoutumista ja hyvinvointia huomioimalla asiakkaiden yksilölliset tuen ja avun tarpeet päivittäin. Työskentelyssämme huomioimme asukkaidemme omat voimavarat ja kiinnostuksen kohteet sekä yksilölliset toimintatavat. Suunnittelemme yksilöllisesti asiakkaalle häntä



kuntoutuksessa tukevan tuen. Tuen, avun ja ohjauksen turvin mahdollistamme asiakkaan itsenäisen asumisen omassa asumisessa.

Provesta Horisontissa palveluun kuuluu keskeisesti apu, ohjaus ja tuki arkeen liittyvissä päivittäisissä toiminnoissa, vuorokausirytmien saavuttamisessa ja ylläpitämisessä, kodin ulkopuolisten palveluiden käytössä ja asioinneissa. Asiakkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Asiakkaan sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistäminen kaikilla tasoilla: lähiyhteisössä, työssä ja opiskelussa sekä yhteiskunnassa. Asiakkaan tukeminen suhteen luomisessa ja ylläpitämisessä omaisiin ja läheisiin sekä tuki digitaalisen tietotekniikan käyttämiseen asioimisessa ja arjen toiminnoissa. Näitä asioita seurataan ja arvioidaan päivittäisellä kirjaamisella.

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

Provesta Horisontissa asiakkaille järjestetään päivittäin ryhmätoimintaa, näistä vähintään kaksi on liikuntaan kannustavia ryhmiä vaihtuvilla teemoilla. Provesta Horisontin ryhmäsuunnitelma on nähtävillä yleisissä tiloissa, sekä asiakkaita muistutetaan ryhmistä päivittäin. Asiakkaille on myös annettu ryhmäsuunnitelma omaan kotiin.

Provesta Horisontissa asiakkaat otetaan mukaan ryhmien ja retkien suunnitteluun, näitä suunnitellaan yhdessä yhteisökokouksissa. Provesta Horisontissa järjestetään yhteisiä retkiä lähiseudun tapahtumiin, ja kannustetaan asiakkaita osallistumaan tarjolla oleviin tapahtumiin.

Asiakkaiden kanssa tutustutaan yhdessä myös lähialueen tarjoamiin ulkoilu ja harrastusmahdollisuuksiin esim.: ulkokuntosalipaikat, ja lähialueen lenkkipolut. Myös lähialueen tapahtumiin osallistutaan asiakkaiden kanssa yhdessä.



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. Toiminnan arvioinnit ja seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin niille kuuluvien otsikoiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta. Laaduntoimintaraporteista selvinnee asiakkaan toiminnallisuus, päivittäiskirjaukset sekä omaohjaajatuokiot viikoittain.

6.2 Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Horisontin asiakkaat voivat halutessaan harjoitella tai valmistaa aterioitaan omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana. Lisäksi asiakkaat voivat osallistua yksikön yhteiseen ruoanvalmistukseen yksikön yhteisissä tiloissa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikkien asiakkaiden mahdolliset erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa.

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

Seuraamme asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa muun muassa säännöllisillä mittauksilla (paino ja RR, VS), jotka mitataan kuukausittain tai yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Seuraamme myös muita fysiologisia muutoksia, kuten esim. mahdollista turvotusta/kuivumista. Lisäksi seurantaa tehdään arjen asiakastyössä esim. asiakkaan kotikäynneillä, keskusteluiden pohjalta sekä asiakkaan vointia arvioimalla. Arjen asiakastyöhön kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveellisen ruokavalion osalta.



6.3 Hygieniakäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?

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 yhteisissä tiloissa toimiessa. Käsien pesusta ja desinfiointi aineen käyttämisestä on kirjalliset ohjeet yksiköissä ja kaikkien nähtävillä pesutiloissa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana viikoittain. Jokaisella asiakkaalla on merkittynä omaan viikko-ohjelmaan siivouspäivä.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Horisontin yhteistilat ovat pienet. Työntekijät huolehtivat toimiston siivouksesta. Yhteistilojen siivouksesta huolehtii työntekijät yhdessä asiakkaiden kanssa. Asukaskokouksessa on sovittu jokaiselle asiakkaalle oma siivousviikko, jolloin he yhdessä ohjaajan kanssa siivottävät yhteistilat. Yhdessä tekemisen avulla harjoitellaan siivousta ja sosiaalisia taitoja.



Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjatusti omasta vaatehuollostaan, joko omassa asunnossaan tai yksikön yhteisissä tiloissa. Provesta Horisontin työntekijät huolehtivat yksikön pyykkihuollosta.

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

Yksikköön on laadittu kirjallinen siivoussuunnitelma, josta löytyy tarkat ohjeet eri toiminnoille. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään toimintoihin työsuhteen alussa.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Heidi Roiko, p:046 9235444, heidi.roiko@mehilainen.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia.

6.5 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Asiakkaiden terveydenhoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja. 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. Kiireellisissä sairaanhoitoa tarvittavissa tilanteissa soimitaan apua 112.



Lisäksi henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:

- Korson terveysasema, p: 09 41911030, osoite: Naalipolku 6 b 2krs, 01450 Vantaa
- HUS Peijaksen sairaala, p: 09 4711, osoite: Sairaalakatu 1 Vantaa
- Päivystysapu 116117, julkisen terveydenhuollon järjestämä ympärivuorokautinen neuvontapalvelu
- Myrkytystietokeskus puh: 0800 147 111 (24 h maksuton) tai 09 417 977 (24 h, normaalihintainen)

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti. Kirjallinen ohje löytyy ohjaajien toimistosta ohje kansioista, sekä yksikön omilta Sharepoint sivuilta. Ohje on kaikkien Provesta Horisontissa työskentelevien saatavilla.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan huomioimalla kuntoutuksessa kaikki osa-alueet. Fyysiseen terveyteen liittyvät mittaukset toteutetaan yksilöllisen suunnitelman mukaan (RR, paino, jalkojen kunto). Seuranta tapahtuu päivittäis- tai viikkoseurantojen avulla, säännöllisillä vuosikontrolleilla tai intervallijaksoilla sairaalassa. Tarpeen mukaan asiakas käy lääkärin vastaanotolla omalla terveysasemalla ja ohjaaja on tarvittaessa aina käynneillä mukana.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Provesta Horisontissa työskentelee kaksi sairaanhoitajaa.

Sairanhoitajan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnittelu, sekä lääkehoidosta vastaaminen esihenkilön työparina. Sairanhoitaja toimii työyhteisössä muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.



Koko työryhmä toteuttaa yhdessä suunnitellun ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden terveyden seurantaa ja on velvollinen puuttumaan havaitsemiinsa terveyttä uhkaaviin tilanteisiin ja muutoksiin asiakkaiden terveydentilassa.

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?

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.

Yksikössä tehdään säännöllistä lääkehoidon omavalvontaa vuosittain. Lisäksi teemme ulkopuolisen henkilön suorittamaa lääkehoidon omavalvontaa. Lääkehoidon toteuttamista kehitetään tarvittaessa omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta.

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 palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

Yhteistyötä tehdään muiden palvelujen antajien kanssa säännöllisten verkostopalaverien yhteydessä tai puhelimitse. Tiedonkulun suunnittelussa tulee huomioida asiakkaan oma tahto. Hän voi määrittellä itse, mihin tietoja voi antaa ja tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen Provestan palveluihin saapuessaan, joka dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään.

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 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyyteen 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, omavalvonnan seurantojen sekä työterveyshuollon toimesta. Horisontissa yksikön esihenkilö vastaa seurannan toteutumisesta.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Provesta Horisontti tekee tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita vähintään kaksi kertaa vuodessa, sekä samalla kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti asiakkaiden kanssa. Provesta Horisontin toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuusselvitys. Palo- ja turvallisuus asioiden toteutumisesta vastaa turvallisuusvastaava yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

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 Horisontin henkilöstörakenne ja -mitoitus ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitus on yhteisöllisessä asumisessa 0,3. Asukkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palveluiden piirissä.

Provesta Horisontissa huolehditaan, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiamme pohjalta (tunti-indeksit). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.



Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK ja hänellä on kokemusta Provesta Horisontin asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä. Esihenkilön työpanos jakautuu 50 % hallinnontyöhön ja 50 % asiakastyöhön.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee 3 lähihoitajaa, toimintaterapeutti ja sairaanhoitaja. Kaikilla Provesta Horisontissa työskentelevillä on mielenterveys- ja päihdetyön osaamista. Yksi ohjaajista opiskelee tällä hetkellä mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkintoa.

Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan toimii puhelin päivystys.

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.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

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.

Provesta Horisontissa on oma sijaisrinki, kaikki sijaiset ovat toimineet pitkään Provesta Horisontilla ja tuntevat talon asukkaat hyvin. Kaikilla sijaisilla on voimassa oleva lääkelupa.



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

Esihenkilö suunnittelee työtään itsenäisesti ja raportoi työn suorittamisesta viikoittain palvelujohtajalle ja palvelupäällikölle. Jos työn suorittamisessa on haasteita esim. aikataulujen, työn organisoimisen tai työn määrän osalta, tehdään korjaavia toimenpiteitä yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa.

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

Yksikön esihenkilö varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta. Provesta Horisontissa tehdään paljon itsenäistä työskentelyä asiakkaiden kanssa, jolloin riittävään kielitaitoon kiinnitetään erityistä huomiota.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

Työntekijä haastatellaan. Lisäksi tarkastetaan työnhakijan työ- ja koulutodistukset 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.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja paluun jälkeen pitkään tehtävistä poissaolleita. Perehdytystä toteutetaan perehdytyslomakkeen ja sähköisen perehdytys ohjelman pohjalta. Ja kaikki toteutunut perehdytys todennetaan tehdyksi. Koko yksikön henkilökunnalla on velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä. Lääkehoidon perehdytykseen käytetään erillistä perehdytyslomaketta.

Uuden työntekijän aloittaessa Provesta Horisontissa, suunnitellaan hänelle ensimmäiselle viikolle perehdytysvuorot, jotta hän saa rauhassa opetella yksikön toimintatapoja. Uuden työntekijän perehdytyksestä vastaa yksikön esihenkilö, sekä uudelle työntekijälle nimetty perehdyttäjä. Osa perehdytyksistä on organisaation tallennettuja koulutuksia.

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 Horisontissa on järjestetty koulutusta mm. ensiapu ja toipumisorientaatio, TUVA-käyttäjä koulutusta.



7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

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

Provesta Horisontissa asukkaiden asuinhuoneistot ovat yksiöitä tai kaksioita (34–50 m²). Asukas saa itse kalustaa asuntonsa mieleisekseen. Kaikissa asunnoissa on lasitettu parveke. Taloyhtiössä ei ole hissiä. Omassa asunnossa asukkailla on mahdollisuus harjoitella mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, ohjaajien tuella. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymisen.

Provesta Horisontin läheisyydessä on kauppa, ja bussi pysäkki on vieressä, ja sillä pääsee suoraan Korson ja Tikkurilan keskustaan. Korsosta on hyvät junayhteydet. Korson keskustasta löytyy kaikki päivittäisasiointiin tarvittavat palvelut.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Horisontissa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Horisontissa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

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

-



Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Provesta Horisontissa asukkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometrit. Laitteet kalibroidaan säännöllisesti ohjeiden mukaan. Kaikki laitteet on kirjattu laiterokisteri Spotillaan. Rokisterin 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 järjestelmästä, Ykkösnetistä.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja p. 046 9234494



8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön henkilökunnan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Kirjaamiseen järjestetään myös koulutuksia.

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.

Provesta Horisontissa on myös kirjaamisvastaava, joka omalta osaltaan vastaa yksikön kirjaamisen tasosta ja tukee muuta henkilökuntaa kirjaamisen kehittämisessä.

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

Omavalvonnalla, erilaisilla arvioinneilla ja auditoinneilla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma, joka löytyy yksikön Sharepoint sivuilta.



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

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.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi ja yksikön esihenkilö

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Provesta Horisontin kehittämissuunnitelma vuodelle 2023 on laadittu yhdessä koko henkilökunnan kanssa. Kehittämistarpeiksi nostettiin uuden työntekijän ja opiskelijan perehdytyksen parantaminen. Provesta Horisontissa on laadittu uudelle työntekijälle/opiskelijalle tarkat työnkuvaukset eri vuoron työtehtävistä, uusi työntekijä perehtyy käytännön työhön ensimmäiset vuorot yhdessä vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan ohjaajan kanssa, sekä uuden työntekijän kanssa käy esihenkilö läpi työsuhteeseen liittyvät asiat. Perehtymisen kulkua seurataan perehdytyslomakkeen avulla.

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 14.11.2023

Allekirjoitus

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

This documents contains 44 pages before this page

Dokumentet inneholder 44 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 44 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 44 sider før denne side

Detta dokument inneholder 44 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