



## SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Provesta Jatuli



# SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Sisällysluettelo

|                                                                                                |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ 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 .....                                                 | 12        |
| 2.4 Muistutusten käsittely .....                                                               | 13        |
| 2.5 Henkilöstö .....                                                                           | 14        |
| 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....              | 17        |
| 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi .....                                       | 17        |
| 2.8 Toimitilat ja välineet.....                                                                | 18        |
| 2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö .....                     | 19        |
| 2.10 Lääkehoitosuunnitelma .....                                                               | 21        |
| 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja .....                                 | 21        |
| 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....                            | 23        |
| <b>3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA .....</b>                                                    | <b>26</b> |
| 3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen .....        | 26        |
| 3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely ..... | 30        |
| 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen .....                    | 32        |
| 3.4 Ostopalvelut ja alihankinta.....                                                           | 34        |

|          |                                                             |           |
|----------|-------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.5      | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta .....                       | 34        |
| <b>4</b> | <b>OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN,</b>             |           |
|          | <b>TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN .....</b>         | <b>35</b> |
| 4.1      | Toimeenpano .....                                           | 35        |
| 4.2      | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen ..... | 35        |

# 1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

|                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palveluntuottaja<br>Provesta Oy                                                                                                                                 |
| Katuosoite<br>Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki                                                                                                                    |
| Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot<br>Virpi Kokko<br><a href="mailto:virpi.kokko@mehilainen.fi">virpi.kokko@mehilainen.fi</a><br>puh. 050 5922 594 |

|                                                                                                                                         |                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toimintayksikkö<br>Provesta Jatuli                                                                                                      | Y-tunnus<br>2365538-4                                                                                                                |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö<br>Katja Pesonen                                                                                             | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)<br>040 668 2374<br><a href="mailto:katja.pesonen@mehilainen.fi">katja.pesonen@mehilainen.fi</a> |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Jatulikivenkatu 1 A 3                                                                                     | Postinumero ja toimipaikka<br>90240 Oulu                                                                                             |
| Palvelut / asiakasryhmä<br>mielenterveyskuntoutujat                                                                                     | Asiakaspääkammäärä<br>yhteisöllinen asuminen 19<br>Tuettu asuminen 10                                                                |
| Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu)<br><div style="background-color: #cccccc; height: 15px; width: 50px;"></div> |                                                                                                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hyvinvointialue<br>Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Pohde                                                                                                                                                                             |
| Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:<br><br>Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. |

Provesta Jatulin asiakkaila on oikeus potilas- ja sosiaaliasiavastaavan palveluihin. Potilas- ja sosiaaliasiavastaava on puolueeton toimija, joka ei aja asioita oikeudellisesti, vaan neuvoo asiakkaita. Hän ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä tai ottaa kantaa lääketieteellisiin hoitopäätöksiin.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan voi olla yhteydessä, jos

\*haluaa kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista

\*tarvitsee apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä

\*tarvitsee apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä.

Palvelu on maksutonta.

Yhteystiedot

puh. 08 669 0600, puhelinaika ma-pe klo 9–11.

Lisäksi potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteydenottamiseen voi käyttää digitaalisia palveluita, kuten videovastaanottoa, viestikanavaa ja chat-yhteyttä.

Lisätietoja löytyy Pohteen nettisivuilta:

<https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

## REKISTERÖINTITIEDOT

|                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Palvelun<br>rekisteröintipäivä:<br><br>1.10.2013 | Palvelu, johon myönnetty:<br><br>Asumispalvelut<br><br><b>Yhteisöllinen asumispalvelu (19 asiakaspaikkaa)</b><br>*mielenterveyskuntoutujat: 19 asiakaspaikkaa<br><br><b>Tukiasuminen (10 asiakaspaikkaa)</b><br>*mielenterveyskuntoutujat: 10 asiakaspaikkaa<br><br>OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.2 |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

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

Ykköskotien ja Provestan perustehtävänä on tuottaa toipumisorientaation viitekehyksen mukaisella työotteella asumis- ja kuntoutuspalveluita mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Palveluiden tavoitteena on mahdollistaa asiakkaille mahdollisimman hyvä yksilöllinen elämä ja laajin itsenäisyyden ja omatoimisuuden aste.

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

Provesta Jatulin toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveyskuntoutujille. Palvelumme keskiössä ovat asiakkaillemme tarjoamamme omat asuinhuoneistot integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön, joihin tuotamme yksilöllisesti suunnitellut, asiakkaan tarpeenmukaiset palvelut. Jatulin toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan mahdollisimman itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjauksen turvin ja sitä kautta tukea asiakkaan toipumisen polkua. Jatulissa on yhteisöllistä sekä tuettua asumispalvelua.

Toimintamme teoreettisena viitekehyksenä on toipumisorientaatio, jonka mukaisesti rakennamme yhteisömme arkea ja teemme asiakastyötä. Painotamme hyvää kohtaamista arjessa ja vaalimme hyviä vuorovaikutustaitoja yhteisössämme, jota ohjaa hyvän kohtaamisen kultaiset K-kirjaimet. Ajattelempa, että asiakkaamme ovat oman elämänsä asiantuntijoita, joita kannustamme osallisuuteen ja toimijuuteen etsimällä voimavaroja sekä vahvuuksia kuntoutumiseen.

Asiakastyötä teemme yhteisten toimintaperiaatteiden mukaisesti, jossa korostuvat luottamuksellisuus ja yksilöllisyys sekä merkityksellisyys ja tietoisuus. Huomioimme

asiakkaidemme tarpeet kokonaisvaltaisesti ja kuljemme asiakkaan rinnalla kuntoutumisen prosessissa.

Tarjoamme Jatulissa kuntoutumista tukevaa toimintaa ja ympäristön, joissa asiakas voi kokea elämänsä merkitykselliseksi. Panostamme Jatulissa monipuoliseen toimintaan ja aktiiviseen arkeen, jota rakennamme yhteisöllisesti. Asiakkaamme ovat aktiivisesti mukana arjen toteuttamisessa sekä toimintamme kehittämisessä.

Meillä työskentelee mielenterveys- ja päihdetyön moniammatillinen tiimi, joilla on ratkaisukeskeinen työote ja pyrkimys voimaannuttaa sekä vahvistaa asiakkaiden toimijuutta arjessa. Työskentelemme positiivista mielenterveyttä tarkastellen ja toivoa ylläpitäen.

Työyhteisömme toimintaa ohjaavat Jatulin yhteiset toimintaperiaatteet eli hyveet, joihin jokainen työntekijämme on sitoutunut. Kunnioitamme toistemme erilaisuutta sekä osaamista keskustelemalla yhteisesti arjen työskentelystä. Meillä on avoin ja idearikas työyhteisö, jossa työtä tehdään suurella sydämellä ja ammatillisesti vahvasti sitoutuen, unohtamatta kuitenkaan työhyvinvointia ja yhdessä viihtymistä sekä huumoria. Panostamme henkilöstön ammatillisen osaamisen kehittämiseen ja vahvuuksien hyödyntämiseen.

Jatuli on lämminhenkinen yhteisö, johon jokainen jäsen on tervetullut mukaan, niin asiakas kuin työntekijä. Jatuli on paikka, jossa voi kukoistaa ja loistaa omana itsenään yhteisön voimalla.

## 2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

### 2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden osa-alueen avulla, jotka ovat laadun keskeisiä asioita:

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





Provesta Jatulissa teemme aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnämme toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seuraamme laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta, joista kokonaisuutena muodostuu yksikön laatuindeksi joka kuukausi. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Laatuindeksiraportti käsitellään kuukausittain Jatulissa henkilökunnan kanssa tiimipalaverissa sekä asiakkaiden kanssa yhteisökokouksessa, jossa mietimme yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Laatutyöskentelyymme kuuluu myös laadun mittareiden seuranta. Hyödynnämme tässä suoraan asiakastietojärjestelmästäme saatavia tietoja, joita ovat omatuokiot, toiminnallisuus ja päivittäiskirjaamisen toteutuminen. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on toteutettu kirjaus joka vuorosta. Provesta Jatulissa teemme yhteisöllisen asumisen asiakkaista päivittäiskirjaamista jokaisen vuoron osalta. Tuetun asumisen asiakkaista teemme kirjaamista suunnitellun palvelun mukaisesti ja lisäksi aina suunnittelemattoman palvelun ilmetessä.

Provesta Jatulissa työskentelee moniammatillinen ja ammattitaitoinen henkilöstö. Meillä on yhteistä osaamista, joka syntyy jakamalla, yhdessä oppimalla ja jatkuvalla oman toiminnan arvioinnilla sekä reflektoinnilla. Jatulissa huolehditaan henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä hankkimalla tarvittavia koulutuksia, hyödyntämällä koulutuksista saatavaa uutta tietoa arjen asiakastyössä sekä varmistamalla, että perehdytys on kattavaa niin uusien työntekijöiden kuin uusien käytänteiden osalta. Esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella mm. tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla.

Provesta Jatulissa järjestetyt asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihuollon palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimus vaatimuksia. Koko Jatulin henkilöstö on sitoutunut työskentelemään ja

toimimaan puitesopimuksien sekä lakisääteisten sisältö- ja laatuvaatimuksien mukaisesti. Tämä on ensisijaista, jotta voimme tarjota laadukkaita palveluja Provesta Jatulissa.

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

## 2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Toteutamme Provesta Jatulissa laadukkaita ja yksilöllisiä asumispalveluita mielenterveyskuntoutujille. Palvelujen laadun varmistaminen kuuluu Provesta Jatulin omavalvontatyöskentelyyn. Omavalvonnan toteuttaminen on suunnitelmallista laadunhallintaa ja siten päivittäistä arjen työskentelyämme, joka kuuluu koko Jatulin yhteisölle.

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

Vastaamme kokonaisuutena siitä, että toimintamme on asianmukaisesti toteutettua, jossa huomioituu asiakasturvallisuus ja hyvä kohtelu sekä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden edistäminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeuksien toteutumista. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja palvelujen kehittämistä.

Provesta Jatulissa työskentelee moniammatillinen työryhmä, jossa toimitaan eri ammattinimikkeillä, kuten yksikön esihenkilö, tiimivastaava, sairaanhoitaja,

ohjaaja/omaohjaaja, kirjaamisvastaava, työsuojeluvaltuutettu. Kaikille on laadittuna työnkuva, jota kautta myös määrittyy vastuualueita palvelujen laadun eri näkökulmista. Kunkin vastuualueen työtehtävät on laadittu kirjallisesti ja vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa yksikön vastuuhenkilö.

Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja, Mehiläisen ja liiketoimintalinjan mukainen laatutiimi sekä muut konsernin tukitoimet.

Jatulin omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla. Sisäiset omavalvontakäynnit ovat vuosittaisia ja niissä on vaihdellen erilaisia painotuksia ja teemoja.

## 2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Provesta Jatulin palveluihin asiakkaat voivat tulla eri hyvinvointialueiden kunnista ja kaupungeista puitesopimuksella tai maksusitoumuksella sopimalla asiasta oman paikkakunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

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

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

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

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

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

Sosiaalihuoltolain mukaisen asiakassuunnitelman pohjalta Provesta Jatulissa laaditaan asumiseen kuuluva toteuttamissuunnitelma. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on virallinen asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa, ja jolla viestitään muun muassa palvelun tilaajalle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista.

Toteuttamissuunnitelma laaditaan toipumisorientaation näkökulmasta ja se pyritään laatimaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaisesti, mukana suunnitelman laatimisessa voivat olla myös läheiset sekä muita asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

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

Toteuttamissuunnitelma ja sen mukainen työskenteleminen kuuluu yhtenä osa-alueena Jatulin laatutyöskentelyä, jossa korostuu asiakkaan yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka ohjaa asiakastyön tavoitteellista työskentelemistä ja ohjaamista. Toteuttamissuunnitelman toteutumisen varmistaminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa ja palvelussa on keskeistä.

Jatulin asiakkaan palvelun tarvetta sekä toteuttamissuunnitelman mukaista toteutumista arvioidaan päivittäin ja niistä tehdään päivittäiskirjaukset asiakasjärjestelmään sovitun kirjaamiskäytäntöjen mukaisesti. Meillä on käytössä mobiilikäyttöinen asiakasjärjestelmä, josta tiedot ovat tarkasteltavissa suoraan ohjaus- ja asiakaskäynneillä. Palveluntuottajana olemme ilmoitusvelvollisia, mikäli asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuu oleellisia muutoksia.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan toimesta. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa. Kuukausittain teemme asiakkaiden kanssa kuntoutumisen tilanteen yhteenvedon, jossa asiakas ja omaohjaaja arvioivat kuukauden ajalta tavoitteiden mukaista etenemistä ja tekevät tarpeenmukaan tarkennuksia suunnitelmalliseen työskentelyyn tavoitteiden saavuttamiseksi.

Jatulissa toteuttamissuunnitelmien päivityksien toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa yhdessä tiimivastaavan kanssa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kuukausittain ja näistä annetaan raportointia kerran kuukaudessa vastatessa sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan yksikön kvartaaliarvioinneissa neljä kertaa vuodessa.

### 2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

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

Jos Provesta Jatulissa havaitaan asiakkaan epäasiallista kohtelua, on henkilökunnalla asiasta ilmoitusvelvollisuus yksikön esihenkilölle. Työntekijä tekee tarvittaessa Valvontalain 29§ mukaisen epäkohtailmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta.

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tiedot ovat nähtävillä Provesta Jatulin yhteistiloissa sijaitsevassa kodinkansiossa. Lisäksi tiedot löytyvät tämän omavalvontasuunnitelman etusivuilta. Yhteystiedot saa myös Jatulin henkilökunnalta.

Jatulin asiakkailla on oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Arjessa pyrimme tekemään osallistavaa kirjaamista yhdessä asiakkaiden kanssa, jolloin asiakas osallistuu osaltaan oman kuntoutumisen dokumentaatioon.

### 2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä sekä toteuttamistavasta. Asiakkaan oma näkemys, toive ja mielipide tulee kirjata sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta.

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

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

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

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

## 2.4 Muistutusten käsittely

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. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta.



Muistutukset osoitetaan yksikön esihenkilölle, ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Yksikön henkilö käsittelee asian yhdessä palvelujohtajan kanssa.

Kirjallisen muistutusvastineen tavoitteena on kuvata muistutuksen antajalle kattavasti mitä on tapahtunut ja mitä asioita muistutuksen selvityksen yhteydessä on huomioitu. Lisäksi muistutusvastineeseen kirjataan selvät yhteystiedot ja ohjeet keneen muistutuksen tekijä voi olla tarvittaessa yhteydessä lisätietojen saamiseksi. Muistutusmenettelyn tavoitteena 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.

Provesta Jatulin esihenkilö ja toimiluvan vastuuhenkilö:

Katja Pesonen

p. 040 668 2374

[katja.pesonen@mehilainen.fi](mailto:katja.pesonen@mehilainen.fi)

## 2.5 Henkilöstö

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

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

Esihenkilön lisäksi Jatulissa työskentelee lähihoitajia, sosionomeja sekä sairaanhoitajia. Jatulissa työskentelee moniammatillinen työryhmä ja työryhmässä on monenlaista erityisosaamista. Jatulin henkilökunnalla on vahva osaaminen erityisesti mielenterveys- ja päihdetyöhön. Henkilökunnalla on asianmukaiset koulutukset lääkehoitoon sekä

ensiapuun liittyen. Täydennyskoulutusta on mm. sosiaalisen kuntoutumisen, liikunnan ja hyvinvoinnin, toipumisorientaation sekä päihdeasiakkaiden kuntoutumiseen liittyen. Yksikön esihenkilön näkökulmasta Jatulin työyhteisön osaamisen ehdottomana vahvuutena on kohtaaminen ja yhteisöllisyyden vaaliminen niin asiakastyössä kuin myös työryhmän keskinäisessä työskentelyssä.

Jatulin henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

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

Perehdytystä toteutetaan perehdytyslomakkeen ja sähköisen perehdytys ohjelman pohjalta, joihin perehdytys todennetaan tehdyksi. Jatulissa koko yksikön henkilökunnalla on velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä. Uudelle työntekijälle nimetään ensimmäisten vuorojen osalta perehdyttäjä, jonka mukana uusi työntekijä kulkee työvuoroissa perehtymässä. Perehtyjällä itsellään on myös vastuu suorittaa sovitut perehtymistehtävät tietyn aikavälin mukaisesti ja perehtyjän täytyy toimia aktiivisesti oman perehtymisen edistäjänä. Esihenkilö varmistaa, että perehtyminen etenee aikataulujen mukaisesti ja seuraa sähköisen perehtymisjärjestelmän avulla perehtymissuorituksia.

Jatulissa lääkehoidon perehdytykseen käytetään erillistä sähköistä perehdytyslomaketta. Lääkehoidon perehtymisestä vastaa ensisijaisesti yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Opiskelijoiden perehdyttämiseen on Jatulissa nimettynä opiskelijavastaava, joka toimii opiskelijoiden perehdyttäjänä ja yhtenä työpaikkaohjaajista.

Henkilökunnalle järjestetään koulutusta vuosittaisten henkilöstön osaamis- ja uratoivekartoitusten sekä 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.

Provesta Jatulissa panostamme henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioimme arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arviointien pohjalta Jatuliin laaditaan vuosittainen työyhteisön osaamisen kehittämissuunnitelma. Suunnitelmaan kirjataan koko henkilöstöä koskevaa täydennyskoulutusta, jolle on katsottu olevan yksikössä tarvetta. Henkilöstölle järjestetään säännöllisesti koulutusta myös omien vastuualueiden mukaisesti kuten, työsuojeluvaltuutetuille, kirjaamisvastaaville, omaohjaajille ja lääkehoidosta vastaavalle. Kaikki vakituiseen henkilökuntaan kuuluvat ohjaajat käyvät Tuva-koulutuksen. Henkilöstölle järjestetään täydennyskoulutusta mm. lääkehoidosta, skitsofreniasta, psykoosisairauksista, toipumisorientaatiosta ja turvallisuusasioista.

Jatulin henkilökunnalla on käytettävissään monipuoliset verkko-opintomahdollisuudet. Tarjolla olevia täydennyskoulutuksia henkilöstö voi seurata Workdayn ja Moodlen kautta ja esihenkilö myös tiedottaa koulutuksista. Esihenkilö voi seurata työntekijöiden koulutusten edistymistä moodlen ja workdayn kautta.

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

Yksikössä käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan, kyseiseen työtehtävään ja yksikön asiakkaisiin.

Provesta Jatulissa voi työskennellä tilapäisenä sijaisena sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija. Ennen työskentelyä yksikön 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. Puitesopimus sekä liiketoimintalinjan mukaiset ohjeistukset määrittävät, mikä on riittävä opintomäärä opiskelijalle, jotta voi toimia ohjaajana yksikössä. Esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaava työntekijä. Kun opiskelijalle myönnetään yksikkökohtainen lääkehoitolupa, nimetään hänelle lääkehoitoluvallinen ohjaaja.

## 2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Provesta Jatulin 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). Jatulissa on käytössä kolmen viikon työvuorolistat, joiden pohjalta seuraamme riittävän henkilöstömäärän toteutumista.

Työvuorosuunnittelun avulla ja tasapuolisella henkilöstömiehityksellä varmistetaan henkilöstövoimavarojen riittävyyden seuranta. Pitkiin poissaolojaksoihin tai vuosilomiin hankitaan sijainen. Jatulissa on käytössä sijaispooli, josta sijaisia pyritään saamaan avoimiin työvuoroihin. Lisäksi teemme yhteistyötä Oulun alueen muiden Provesta yksiköiden kanssa, ja meillä on yksiköiden välisiä yhteisiä sijaisia käytettävissämme.

## 2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Jatulissa tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon tekijöiden kanssa. Monialaiseen yhteistyöhön osallistuminen on puitesopimuksen mukaista työskentelyä sekä myös sosiaalihuoltolaki velvoittaa moniammatilliseen yhteistyön tekemiseen.

Yhteistyötä tehdään asiakkaan kuntoutukseen ja palveluun liittyvien tahojen kanssa esimerkiksi erilaisten tapaamisten ja neuvotteluiden sekä verkostopalaverien muodossa. Yhteydenpitoa tehdään myös sähköpostitse ja puhelimitse. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan palveluihin liittyvien tietojen jakaminen ja raportointi sekä palveluiden koordinointiin osallistuminen sovitulla tavalla.

Tiedonkulun suunnittelussa tulee huomioida asiakkaan oma tahto. Jatulin asiakas voi määritellä itse, mihin tietoja voi antaa ja tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen Provestan palveluihin saapuessaan.

Jatulín asiakkailla on erilaisia palveluverkostoja, joissa olemme mukana tekemässä monialaista yhteistyötä. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi hyvinvointialueiden oma työntekijät (sosiaalityöntekijä tai palveluohjaaja), jotka vastaavat asiakassuunnitelmien ja palvelutarpeiden arvioinneista. Asiakkailamme voi olla nimettynä hyvinvointikeskuksesta tai mielenterveystoimistosta oma sairaanhoitaja sekä hoitava lääkäri, joiden kanssa asiakas hoitaa terveytensä liittyviä asioita. Osalla asiakkaista on myönnettynä erilaisia terapioiden ja osa asiakkaista käy säännöllisesti työtoiminnassa tai osallistuu kolmannen sektorin järjestämään sosiaaliseen toimintaan. Myös oppilaitosyhteistyötä teemme ja tuemme asiakkaitamme opintojen tai ammatillisten kouluttautumistavoitteiden suuntaisesti.

Puitesopimus velvoittaa meitä osallistumaan tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin, verkostokokouksiin, lääkinnällisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen ja vastaaviin.

## 2.8 Toimitilat ja välineet

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

Provesta Jatulissa yhteisöllisen asumispalvelun asiakkaiden asuinhuoneistot ovat yksiöitä, kaksioita tai kolmioita. Yksiöt ovat kooltaan 40 m<sup>2</sup>, kaksiot 45-53m<sup>2</sup> ja kolmiot 69m<sup>2</sup>. Jatulin asunnot ovat erittäin tilavia ja valoisia asuntoja, joissa on lasitetut parvekkeet sekä asuntokohtaiset saunat. Asiakas saa kalustaa sekä sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla ja siten vaikuttaa itse oman kodin viihtyisyyteen. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset.

Jatulín asunnot sijaitsevat hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden läheisyydessä. Lähipalvelut ovat kattavat ja monipuoliset. Asuinalue on rauhallista ja vihreää, jossa on mukavat puitteet ulkoilulle ja viihtyisälle kerrostaloasumiselle.

Palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taidot. Asiakkaat noudattavat taloyhtiön yleisiä sääntöjä sekä Provesta Oy:n asumisen ohjeistusta. Provesta Jatulin ohjaajat tukevat ja auttavat asiakkaita arjen eri toiminnoissa ja asuinhuoneiston kunnon

ylläpitämisessä taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Asiakastapaamisilla kiinnitetään huomiota asuntojen siisteyteen ja asuntojen kuntoon. Mikäli asunnoilla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin joko kiinteistöhuoltoon ja asuntosihteerille.

Provesta Jatulin toimitiloja arvioidaan kvartaaleittain yksikön omavalvontaprosessien avulla (turvallisuus- ja 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, kuten hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tai pelastusviranomaisen kanssa.

Panostamme arjen toiminnoissa turvalliseen asumiseen. Varmistamme, että asiakkaamme ja henkilökuntamme osaa toimia mahdollisissa poikkeustilanteissa. Siksi järjestämme henkilökunnalle ja asiakkaillemme säännöllisesti poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuuden 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 Jatulissa kaikki asiakkaiden hoidossa käytettävät laitteet kirjataan laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometrit. Jatulin laitevastaava vastaa siitä, että laitteistot ovat asianmukaisesti kirjattuna Spotilla laiterekisteriin ja laitteisiin tehdään tarpeenmukaiset huollot ja kalibroinnit sovitun aikavälin mukaisesti.

Jatulissa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Domacare 2.0. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. Teemme osallistavaa kirjaamista yhdessä asiakkaiden kanssa. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Siksi yksikössä panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen. Jatulissa on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen yksikön kirjaamisvastaavan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy

kirjalliset ohjeet yksikön sharepointista, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Kirjaamiseen järjestetään myös koulutuksia.

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

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.

Pohteen puitesopimuksen mukaisesti palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja. Kirjaamisesta, henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta on sovittu tarkemmin sopimuksessa.

Puitesopimus velvoittaa, että yhteisöllisessä asumisessa kirjataan asiakaskohtaisesti jokaisessa vuorossa palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen sekä seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakasjärjestelmään. Tuetussa asumisessa tulee kirjata kaikki asiakkaan palvelutapahtumat.

Asiakastietojärjestelmällä on nimettynä pääkäyttäjä Mehiläisen sosiaalipalveluista, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Mahdollisissa tietosuojapoikkeama tapauksissa teemme poikkeamailmoituksen sähköiseen järjestelmäämme, jonka myötä tieto välittyy yrityksen laatutiimille ja johdolle. Merkittävissä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

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

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

## 2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Jatulin lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja.

Provesta Jatulin yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Jatulin lääkehoitosuunnitelma on laadittu turvallisen lääkehoito oppaan mukaisesti. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään ja allekirjoitetaan lääkärillä.

Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. kuukausittaisen omavalvontakyselyn, yksikön kvartaaliarvioinnin tai lääkehoidon auditointien avulla.

Lääkehoidon toteuttamista kehitetään omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta. Lääkehoidon omavalvontakysely tehdään vähintään vuosittain. Lääkehoidon poikkeamat käsitellään Provesta Jatulissa viikoittain.

## 2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Jatulin esihenkilö vastaa Jatulin yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Jatulin työntekijät perehdytetään asiakastietojärjestelmän toimintaan sekä kirjaamiskäytäntöihin yksikön henkilökunnan toimesta perehdytyksen yhteydessä.



Kirjaamiskäytännöistä löytyy erilliset kirjalliset ohjeet toiminnanohjausjärjestelmästä. Jokaisen työntekijän tulee perehtyä näihin.

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

Provesta Jatulin esihenkilö osaltaan valvoo kirjaamisen toteuttamista ja tekee yhteistyötä kirjaamisvastaavan sekä tiimivastaavan kanssa. Esihenkilö seuraa päivittäiskirjausten toteutumista myös PowerBI raportin laatumittarien kautta.

Provesta Jatulissa toimii kirjaamisvastaava ja hänen vastualueenaan on kirjaamisen kehittäminen sekä työryhmän tukeminen kehitysprosessissa. Kirjaamisen laatua seurataan yksikön sisäisesti ja tarvittaessa ulkoisilla auditoinneilla. Kirjauksissa havaittuihin epäkohtiin puututaan viipymättä.

Jatulissa työntekijöillä on käytössä mobiilikirjaaminen, mikä mahdollistaa hyvin osallistavan kirjaamisen yhdessä asiakkaiden kanssa.

Provesta Jatulissa varmistetaan omavalvonnalla, erilaisilla arvioinneilla ja auditoinneilla, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvää lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Suunnitelmallisella perehdytyksellä ja arjen ohjeistuksilla varmistetaan, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma. Tietoturvan ja tietosuojan toteutumista arvioimme vuosittaisella tarkistuslomakkeella. Tarkistuksen tavoitteena on tunnistaa tietoturvaan vaikuttavat tekijät ja tarvittaessa tehdä suunnitelmaa puutteiden korjaamiseksi.

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

Yksikön kaikkien työntekijöiden työsopimukseen liittyy salassapitositoumus ja jokaisen rekisterin tiedot ovat salassa pidettäviä. Tietoja käsitteleviä työntekijöitä koskee

vaitiolovelvollisuus. Vaitiolovelvollisuus jatkuu palvelussuhteen päätyttyäkin. Myös opiskelijat allekirjoittavat erillisen tietosuojasopimuksen.

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

Mehiläisen tietoturvajohtaja ja tietosuojavastaava Kim Klemetti

puh. 045 6728 286

[kim.klemetti@mehilainen.fi](mailto:kim.klemetti@mehilainen.fi)

## 2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Jatulissa asiakkaita ja henkilöstöä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Jatulissa hyödynnetään toipumisorientaation viitekehystä palveluiden kehittämisessä, jossa korostuvat osallisuus yhteisössä ja kokemuksellisuuden merkitys. Tämä koskee niin henkilöstöä kuin asiakastyötä sekä läheisyhteistyötä.

Jatulissa olemme toteuttaneet säännöllisesti henkilöstön kehittämispäiviä sekä koko yhteisön kehittämispäivän, johon osallistuu myös asiakkaamme. Näiden lisäksi järjestämme vuosittain tilaisuuksia, johon asiakkaamme läheiset ovat lämpimästi tervetulleita mukaan, kuten kesäjuhlat ja pikkujoulut. Yhteisten toimintojen ja tilaisuuksien kautta keräämme palautetta toiminnastamme.

Henkilöstön palautteet ovat tärkeitä yksikön toiminnan kehittämisen kannalta ja Jatulissa vaalitaan avoimuutta ja keskustelevaa työskentelyä yleisesti toiminnassa. Palautteita huomioidaan arjen työskentelyn lomassa, mutta niitä kerätään myös henkilöstön tiimipalavereissa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään vuosittain sähköinen henkilöstötutkimus sekä kuukausittain voi antaa henkilöstöpulssin kautta kokemuksellista palautetta.

Provesta Jatulin asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina

halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asiakkaalle sekä henkilökunnalle.

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

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

Lisäksi yksiköstämme löytyy myös perinteinen palautepostilaatikko, johon asiakkaat voivat halutessaan laittaa palautteita.

Jatulissa kerätään monimuotoisesti palautteita ja keskustellaan yksikön toiminnasta kehitysmuotoisesti, Palautteiden mukaisesti lähdetään pohtimaan yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa toimintojen muuttamista ja kehittämistä siten, että ne palvelisivat mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita ja tukisivat kuntoutumista toipumisorientaation mukaisesti. Ohjaajien tehtävänä on tuoda henkilöstön yhteiseen tiimipalaverikeskusteluun asiakkaiden antamat palautteet, jossa palautteita voidaan työstää laajemmin.

Asioiden käsitteleminen Jatulin arjessa pohjautuu avoimelle ammatilliselle vuorovaikutukselle ja hyvälle kohtaamiselle, jota kautta asiakkaalle rakentuu turvallinen asuinympäristö, missä asua ja osallistua Jatulin toiminnan kehittämiseen omista arjen lähtökohdistaan. Jatulin asiakkaat ovat antaneet hyvää palautetta siitä, että tavoitteellinen yhteistyö ja henkilöstön usko asiakkaan kuntoutumisen mahdollisuuksiin, ovat tukeneet asiakkaita etenemään omassa kuntoutumisessaan. Asiakkaat kokevat omaohjaajasuhteen merkityksellisinä ja luottamuksellisinä.

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

Toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukselyn välityksellä tai ottamalla yhteyttä yksikön esihenkilöön tai henkilöstöön sähköpostilla tai puhelimitse. Myös alueen palvelujohtajaa voi lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse. Toivomme, että palautetta voi antaa osana arjen yhteistyötyöskentelyä ja tapaamisten yhteydessä.

Provesta Jatulissa kaikki saadut palautteet käsitellään ja dokumentoidaan yksikössä ohjeiden mukaisesti. Provesta Jatulissa laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta toiminnan kehittäminen on säännöllistä ja jatkuvaa. Asiakkailta, läheisiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta suoraana saatava palaute käsitellään Jatulin viikoittaisissa tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti.

Laatukselystä saatavien tulosten perusteella Jatuliin muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista. Laatuindeksin tulos raportoidaan kuukausittain.

Laatuindeksi voi olla enimmillään 100 ja jokainen osa-alue saa myös arvon välillä 0–100.

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

Ykköskotien tavoite on päästä yli 80 laatuindeksiin liiketoimintalinjan laajuisesti ja jokaisessa yksikössä. Jatulin osalta indeksi on ollut jopa 98,5 ja kertoo hyvästä laatutasosta Jatulin toiminnoissa yleisellä tasolla sekä korkeasta asiakastyytyväisyydestä. Erityisen ilahduttavaa laatuindeksissä on korkea taso osa-alueella yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki, joka on yksikkömme tärkeimmistä osa-alueista, johon ammatillisella työskentelyllä voimme keskeisesti vaikuttaa.

### 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. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Lisäksi on tärkeää, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän läheisensä uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Provesta Jatulin toimintojen riskien hallinnasta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä yrityksen muun johdon ja tukitoimien kanssa.

Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko Jatulin henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin sekä turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko Jatulin yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

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

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa.

Provesta Jatulissa riskejä arvioidaan laajasti erilaisten työvälineiden ja palautteiden kautta, kuten 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 Jatulin riskien kartoituksessa on arvioitu henkilöstön kanssa toimintaa monipuolisesti riskien- ja vaarojen kartoituksen myötä sekä asiakastyössä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla. Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin: miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Yhteistyön sujuvuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa on aktiivista ja avointa. Jatulissa yhteistyö naapureiden ja taloyhtiön kanssa on aina ollut sujuvaa ja huomioonottavaa puolin ja toisin. Tervehdimme toisiamme kohdatessamme ja vaihdamme tarpeen mukaan kuulumisia yleisesti, kuten taloyhtiöissä on tapana toimia. Haluamme pitää huolta taloyhtiön viihtyvyydestä huolehtimalla yhteisten tilojen ja pihojen siisteydestä, esim. pihatalkoisiin osallistumalla ja kehitämme mielellään taloyhtiön yhteistä toimintaa, esimerkiksi ideoimalla piha-alueen viihtyvyyteen vaikuttavista asioista. Jatulin henkilöstö ja asiakkaat ovat sitoutuneita noudattamaan taloyhtiön sääntöjä ja huomioivat kerrostaloasumisen erityisyydet. Taloyhtiön järjestyssääntöjen, palo- ja pelastussuunnitelman mukaisen toiminnan, vuokrasopimuksen sisältöjen ja yleisen asumisen perusohjeistuksia kerrataan ja käydään läpi Jatulin asiakkaiden kanssa säännöllisesti yhteisökokouksissa ja yksilöllisissä asiakaskeskusteluissa.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa, koska yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksilla sekä Provesta-tuotteen ominaispiirteiden kattavalla perehdytyksellä, työnohjauksilla ja työn purun keskusteluilla sekä johtamisen tuella.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sidosryhmien kanssa sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Uuden asiakkaan tutustumiskäynnillä ja palvelun arvioinnissa ovat aina mukana yksikön esihenkilö ja asiakkaan omaohjaajat, jotta osataan arvioida oikeita asioita. Jatulissa varmistetaan uuden asiakkaan asumispalvelussa pärjäämistä ja sopivuutta käymällä avointa keskustelua asumisympäristössä vaadittavista perustaidoista heti

tutustumisvaiheessa sekä esittämällä taloyhtiön järjestyssäännöt. Myös riittävän kattavien perustietojen läpikäyminen auttaa uuden asiakkaan sopivuuden arvioimista Jatulin asumispalveluun ja toimintaympäristöön.

- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Yhteistyötä tehdään avoimella viestinnällä ja kattavalla toimintaan tutustumisella eri viranomaisten kanssa. Palveluntilaajat voivat käydä tutustumassa Jatulin toimintaan. Hyödynnämme myös toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eri viranomaisten osaamista ja ohjausta. Jatulin asiakkaiden asumisen sujuvuudesta ja palveluiden sopivuudesta käydään säännöllisesti arviointia palveluntilaajan ja asiakkaan kanssa yhteistyössä.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi yrityksen ammattitaitoinen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa mahdollisissa yhteiskunnallisissa haastetilanteissa. Haasteisiin on varauduttu laatimalla henkilökunnalle erilaisia kirjallisia ohjeita ja Jatulista löytyy perussuojavarustus esim. pandemiatilanteisiin. Kirjalliset ohjeet ovat osa työohjeita ja niitä kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.
- Riskien arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös arjen mahdollisia biologisia vaaratekijöitä, jotka liittyvät bakteeri- ja virustartuntoihin. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin sekä suojavaatteita käytettävissään.
- Poikkeustilanteet, kuten sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus on huomioitu yksikössä. Poikkeustilanteisiin on laadittu kirjalliset ohjeet- ja valmiussuunnitelmat. Jatulissa tehdään säännöllisiä harjoituksia yksikkökohtaisten harjoitussuunnitelmien pohjalta, kuten hätätilanteessa toimiminen ja poistumisharjoitukset. Lisäksi yksiköihin on hankittuna tarvittava varustus poikkeustilanteisiin, kuten paristokäyttöiset valaisimet.
- Tietosuoja- riskit: Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa. Tietosuoja- ja tietoturvan mukainen työskentely on jokapäiväistä työskentelyä Jatulissa. Nämä on huomioitu mm. perehtymiskäytännöissä ja asioita käydään läpi henkilöstöpalavereissa. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja – ja tietoturvallisuus koulutukset ja esihenkilö varmistaa, että koulutukset ovat kaikilla hyväksytyinä.
- Arjen työhön liittyvät mahdolliset haasteet: Jatulin henkilökunnan tulee osata toimia Provesta-tuotteen ominaispiirteiden mukaisesti. Henkilökunnan tulee pystyä työskentelemään itsenäisesti ja vastuullisesti, huomioiden myös yksintyöskentelyohjeet. Lisäksi henkilökunnalta vaaditaan kykyä reagoida toisinaan nopeastikin muuttuviin arjen tilanteisiin. Tästä syystä henkilöstön tulee



tietää tavanomaisessa asuinympäristössä tapahtuvan toiminnan keskeiset ohjeistukset sekä kiinteistöön liittyvät ohjeistukset kuten mm. kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma. Lisäksi henkilökunnan tulee olla huolellisesti perehtynyt asiakkaiden yksilökohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin, jossa on ammatillisesti kuvattuna asiakastyön tekemisen keskeiset asiat.

- Tiedonkulusta huolehtiminen: Tiedonkulun varmistaminen on keskeistä Jatulin työskentelyssä. Jatulin yksikön toimintatapojen sekä asiakastyön ominaisten tekijöiden tunteminen on tärkeää, ja jokainen työntekijä on velvollinen perehtymään näihin sekä sitoutunut osaltaan huolehtimaan ammatillisesta tiedonkulusta suullisesti sekä kirjallisesti. Jatulissa on päivittäiset raportointiajat henkilöstöllä ja lisäksi jokaisen työntekijän tulee omassa vuorossa tehdä hiljaista raportointia eli lukea asiakastyön kirjauksia ja huomioida tehtävien hallinta.
- Turvallinen ja sujuva yhteistyö: Asumispalveluissa työtehtävät ovat moninaisia ja työnkuva on laaja. Henkilökunta tekee tiivistä yhteistyötä asiakkaiden kanssa päivittäin. Asiakastyön riskien arvioinnissa esille nousivat mm. asiakkaan toimintakyvyn tai palveluntarpeen muutokset, päihteiden käyttö sekä asiakkaan muuttuva motivaatio sitoutua palveluun. Säännöllisillä tapaamisilla, toimintakyvyn arvioinnilla ja mahdollisista muutoksista raportoimalla pystymme arvioimaan asiakkaan toimintakyvyn tai palvelutarpeen muutoksia. Myös päihteidenkäytön tilannetta on helppo seurata säännöllisten tapaamisien, keskustelujen sekä kotikäyntien avulla. Yksikössä on kirjalliset ohjeet päihtyneen asiakkaan kanssa työskentelyyn. Asiakkaan motivaatiota seuraamme ja arvioimme säännöllisillä keskusteluilla ja tapaamisilla. Jatulin työyhteisössä hyödynnämme moniammatillisen työryhmän osaamistaitoja asiakkaan kuntoutumisen ja asumisen sujumisessa.
- Lääkehoitosuunnitelman mukainen toiminta: lääkehoidon prosesseihin liittyvien riskien tunnistaminen on keskeistä ja tähän on laadittuna erilliset ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa. Poikkeamat tehdään toiminnanohjausjärjestelmän kautta ja johon ne arkistoituvat käsittelyn mukaisesti. Säännöllinen ja avoin poikkeamien käsitteleminen työyhteisössä on osa Jatulin toiminnan kehittämisen kulttuuria. Sovittujen kehittämistoimenpiteiden jalkauttaminen arkeen varmistetaan tiedonkululla, mm. palaverimuistiot ja lukukuittaukset sekä vastuullisella ammatillisella toiminnalla. Poikkeamien käsittelyn yhteydessä keskustellaan lääkehoidon ajankohtaisista asioista. Yksikön vastaava sairaanhoitaja jakaa tietoa ja ohjeita henkilökunnalle sekä pohditaan yksikön toimintaa lääkehoitosuunnitelman näkökulmasta. Vastaava sairaanhoitaja arvioi yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa henkilökunnan lääkeosaamisen taitoja ja sitä kautta nostetaan keskusteluun teemoja ja koulutuksia, joita järjestetään Jatulissa. Yksikön esihenkilö ja vastaava sairaanhoitaja tekevät tiivistä yhteistyötä Jatulin henkilökunnan lääkehoidon osaamisen tukemiseen. Lääkehoitoon kuuluu myös omavalvontakyselyt, joita tehdään Jatulissa 1–2 kertaa vuodessa.



Omavalvontakyselyn avulla saadaan tietoa yksikön toiminnasta ja siitä vastaako toiminta lääkehoitosuunnitelman mukaista toteutusta.

- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien mahdollisuuksiin; liukastumiset tai kompastumiset, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuvat viiltohaavat jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, asianmukaisilla työasusteilla, rauhallisella työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

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

Vuoden 2024 alusta tuli voimaan valvontalaki (laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta), joka yhdistää sosiaali- ja terveydenhuollon omavalvontaa koskevat säännökset. Lain tarkoitus on varmistaa palvelun käyttäjien asiakasturvallisuus sekä laadultaan hyvät palvelut. Keskeinen osa tätä on omavalvonnan toteuttaminen. Omavalvonta on laadun hallintaa, jatkuvuuden ja turvallisuuden varmistamista sekä riskienhallintaa. Riskienhallinta on osa Jatulin turvallisuuskulttuuria, johon kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittapapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta. Kaikki Provesta Jatulin toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan poikkeamailmoitusjärjestelmään, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä.

Poikkeamat käsitellään Jatulin tiimipalavereissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin pöytäkirjaan. Poikkeaman käsittelee yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Poikkeamien käsittelyn toteutumista ohjeiden mukaisesti seurataan toiminnan omavalvonnan avulla mm. johtamisen prosessissa sekä yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa. Johtamisen prosesseihin kuuluvat alueen viikkopalaverit, alueelliset johtoryhmätyöskentelyt sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Alla tarkempi kuvaus poikkeamisprosessista:



Provesta Jatulin kaikilla työntekijöillä on valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus §29. Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava valvontalain mukaisesti salassapitosäännösten 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 Jatulin ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

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

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus ja menetelmäohjeistukset perehdytetään Jatulin henkilöstölle. Ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimipalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla, kuten kvartaaliarviointien yhteydessä. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön

toiminnanohjausjärjestelmän sivuilta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

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

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

### 3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan henkilöstön tiimipalaverimuistioon. Poikkeamien käsittelystä vastaa yksikön esihenkilö tai tiimivastaava yhteistyössä henkilöstön kanssa. Esihenkilö tai

tiimivastaava kirjaa palaverimuistion, johon liitetään kuvaukset poikkeamista ja niiden käsittelystä sekä tiedot sovituista vastuuhenkilöistä muutoksien toteuttamiselle.

Provesta Jatulissa toiminnan kehittämis- ja muutostyöhön osallistuu koko henkilöstö, jolloin myös osaltaan varmistetaan muutoksien ja toimenpiteiden vaikuttavuus sekä tehokas jalkauttaminen arkeen. Jatulissa huolehditaan, että sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tieto kulkee koko henkilöstölle sekä muille tarpeenmukaisille yhteistyötahoille. Tiedonkulussa käytetään suullista ja kirjallista viestintätapaa sekä tehtävien hallintaa. Jatulin esihenkilö tiedottaa henkilökunnan tiimipalavereissa muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä. Tarpeenmukaisesti asiakkaita tiedotetaan muutoksista viikoittaisessa yhteisökokouksessa sekä aamuryhmissä.

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

Provesta Jatulin toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohteistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Provesta Jatulissa tavanomaisia varotoimia käytetään kaikkien asiakkaiden hoidossa infektiotilanteesta riippumatta. Varotoimilla pyritään estämään mikrobien siirtymistä työntekijöistä asiakkaisiin, asiakkaista työntekijöihin ja asiakkaasta työntekijän välityksellä toisiin asiakkaisiin.

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

### 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

Erilaisiin poikkeustilanteisiin liittyvä varautumissuunnittelu on osa normaalia toiminnan suunnittelua. Varautumissuunnittelun tavoitteena on varmistaa toimintaedellytykset poikkeuksellisissa tilanteissa. Provesta Jatuliin on laadittuna valmiussuunnitelma, josta löytyy ohjeistuksia poikkeustilanteissa toimimiseen.

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

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

### 4.1 Toimeenpano

Jatulin omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Provesta Jatulin omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut yksikön esihenkilö. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä, jossa on käsitelty omavalvontasuunnitelman eri osa-alueita ja teemoja.

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

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 löytyy yksikön toiminnanohjausjärjestelmästä. Henkilökunnan omavalvontasuunnitelman sisältöön tutustumista todennetaan lukukuittauksin.

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

### 4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

Provesta Jatulin omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan omavalvonnan seurantaraportin välityksellä kvartaaleittain. Raportti julkaistaan yksikön nettisivuilla. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan laajemmin yksikkökohtaisen omavalvonnan toteutumista koko vuoden ajalta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

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

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

Paikka ja päiväys: Oulussa 20.1.2026

Allekirjoitus: Katja Pesonen, Yksikön esihenkilö, Provesta Jatuli

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 39 pages before this page  
Dokumentet inneholder 39 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 39 sivua ennen tätä sivua  
Dette dokument indeholder 39 sider før denne side

Detta dokument innehåller 39 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