



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Kotisatama

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	8
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	12
2.4 Muistutusten käsittely	14
2.5 Henkilöstö	15
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	18
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	22
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	23
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	24
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	26
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	26

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	28
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	30
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	32
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	33
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	34
4.1	Toimeenpano	34
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

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

Toimintayksikkö Provesta Kotisatama	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Marjo Savolainen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p.050 346 03 10 marjo.savolainen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Tiihottarentie 4	Postinumero ja toimipaikka 70500 Kuopio
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat, kehitysvammaiset	Asiakaspaikkamäärä Yhteisöllinen asuminen 20 Tuettu asuminen 15
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) asumispalveluita asiakkaan omaan kotiin, palveluita yksikön yhteistiloissa, palveluita asiakkaan asuinympäristössä, etäpalveluja	

Hyvinvointialue Pohjois-Savon Hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilas- ja sosiaaliasiavastaavalta saat neuvoja asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, jos

- haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä
- tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Lisätietoja löydät Pohjois-Savon hyvinvointialueen nettisivuilta.

<https://pshyvinvointialue.fi/>

Pohjois-Savon hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan
puhelinaika arkisin kello 9-11.30
puhelin 044 461 0999

Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaava

Pohjois-Savon hyvinvointialueen perusterveydenhuollon potilasasiavastaavat:

puhelin 044 461 0850

Potilasasiavastaavien puhelinaika on arkisin kello 9.00-11.30.

Pohjois-Savon hyvinvointialueen potilasasiavastaavat:

Anttonen Kristiina

Autio Raija

Kivari Arja

Mustanoja Minttu-Maarit

Paldanius Mervi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä Ilmoituksen ajankohta 02.09.2015	Palvelu, johon myönnetty Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut Palveluasuminen (20 asiakaspaikkaa) - mielenterveyskuntoutujat: 20 asiakaspaikkaa Tuettu asuminen (15 asiakaspaikkaa)
---	---

	kehitysvammaiset: 6 asiakaspaikkaa mielenterveyskuntoutujat: 9 asiakaspaikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.1
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Kotisatama tarjoaa mielenterveyskuntoutujille yhteisöllistä ja tuettua asumista integroituneena tavanomaiseen asuin ympäristöön Kuopion Männistön alueella. Aasukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan samassa taloyhtiössä, lähellä yksikön yhteisiä tiloja ja ohjaajien toimistoa. Kuntoutuksessa käytetään toipumisorientaation viitekehystä, joka pohjaa yksilöllisyyden, osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja jokaisen ihmisen kasvun mahdollisuuksien arvoihin. Kotisatamassa edistetään asukkaan toipumista kuunnellen toiveita ja auttamalla häntä löytämään voimavaroja tekemään omia suunnitelmia, joiden avulla hän pystyy elämään merkityksellistä ja antoisaa elämää sekä toteuttamaan haaveitaan. Toiminnan tavoitteena on mahdollisimman itsenäinen arki ja oikeus elää oman näköistä elämää omassa kodissa henkilökunnalta saatavan tuen turvin.

Palvelu suunnitellaan asukkaan yksilöllisten tarpeiden ja toiveiden mukaisesti ammattitaitoisesti ja luottamuksellisesti. Tuki ja ohjaus ovat kokonaisvaltaista arjen tukemista, jota toteutetaan asukaskohtaisen toteuttamissuunnitelman ja yksilöllisen viikko-ohjelman mukaisesti. Aukkaita ohjataan ja tuetaan päivittäisissä toiminnoissa sekä kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja virikkeellisen vapaa-ajan toiminnan löytämisessä. Työtä tehdään asiakasta kunnioittaen ja arvokkaasti kohdaten.

Kotisatamassa tuetaan yhteisölliseen toimintaan ja yhdessä tekemiseen. Ohjattua toimintaa on tarjolla viikon jokaisena päivänä sekä pienryhmiä, jotka tukevat kuntoutumisen tavoitteita. Aukkaille järjestetään erilaisia pieniä retkiä ja ostosreissuja toiveet huomioiden. Teemme aktiivisesti läheisyhteistyötä asukkaan toiveiden mukaisesti ja läheisten päivää vietetään kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä.

Kotisatamassa työskentelee huumorilla höystetty ammattitaitoinen moniammatillinen henkilökunta, jolla on vahvaa osaamista mielenterveyskuntoutujien kanssa työskentelystä.

Henkilökunta kehittää ja ylläpitää osaamistaan talon sisäisillä ja ulkopuolisilla koulutuksilla. Työntekijät ohjaavat ja tukevat asukkaita kunnioitten, arvostaen ja ystävällisesti sekä rauhallisesti kohdatessaan heidät arjessa asunnoillaan tai yhteisissä tiloissa. Työntekijät ovat aidosti kiinnostuneita ja motivoituneita työssään asukkaiden kanssa.

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteutua sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita noudattaen. 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. Provesta Kotisataman toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus ja yhteisöllisyys.

Provesta Kotisatamassa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

Tieto ja Taito

- Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuu henkilöstön kouluttamiseen, kehittymiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatujärjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Provesta Kotisatamassa huolehditaan henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä hankkimalla tarvittavia koulutuksia, hyödyntämällä koulutuksista saatavaa uutta tietoa arjen asiakastyössä sekä varmistamalla, että perehdytys on kattavaa niin uusien työntekijöiden kuin uusien käytänteiden osalta. Lisäksi esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella mm. tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla.
- Provesta Kotisatamassa 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 Kotisatamassa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.

Kumppanuus ja Yrittäminen

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

Kasvu ja Kehittäminen

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

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

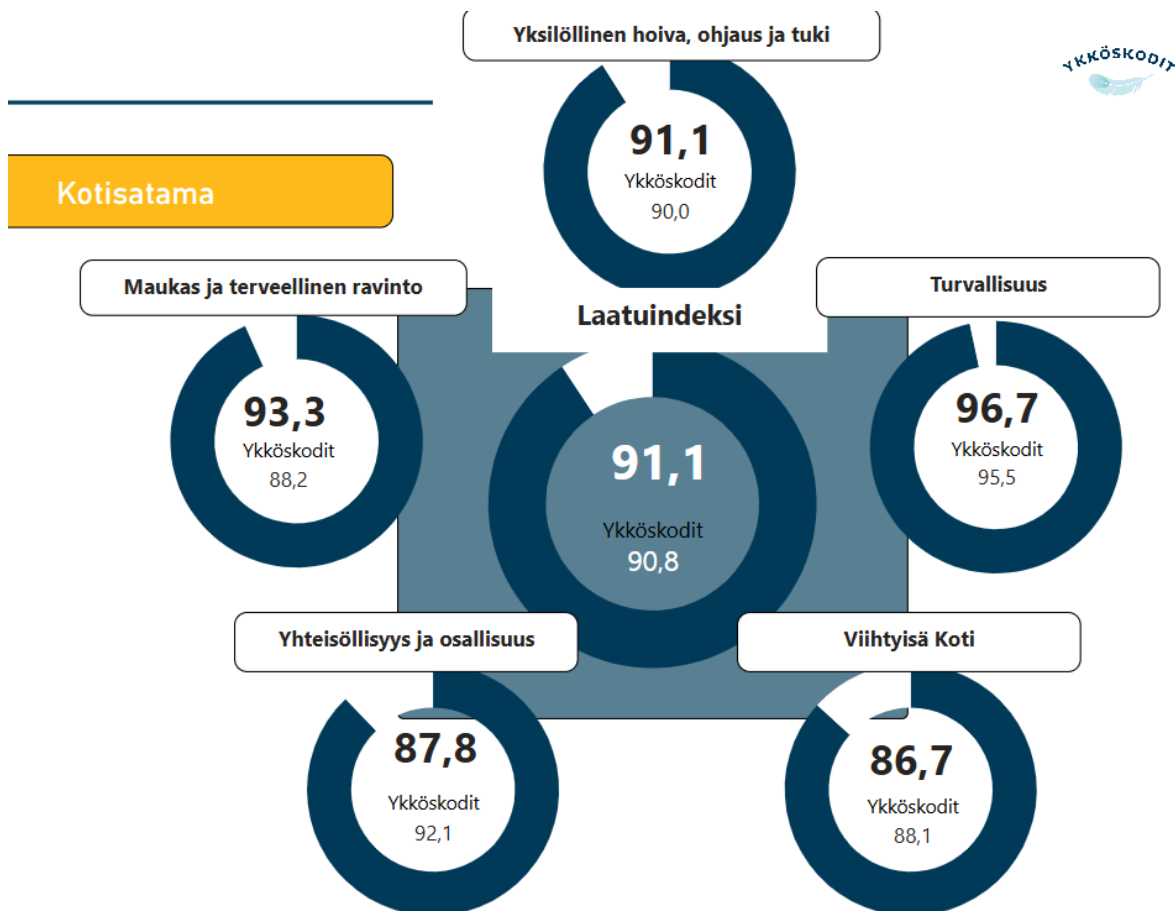
Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden osa-alueen avulla, jotka ovat laadun keskeisiä asioita:

- 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.

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Ykköskotien yleinen laatuindeksitavoite on 86. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein.

Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä.

Kotisataman laatuindeksi 2024)



Varmistamme asiakastyön laadun toteutumista myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavien tietojen pohjalta. Näitä ovat esimerkiksi omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista, kirjaamisen toteutumista sekä palveluiden puitesopimusvaatimusten täyttymistä. Mittaamisen frekvenssi vaihtelee eri aihealueittain: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta. Tämä koskee ympärivuorokautista palveluasumista ja yhteisöllistä asumista.

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

auditointien sekä kvartaaliarviointien avulla. Lisäksi yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman, palautteiden sekä toiminnan poikkeamien avulla.

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

Palveluista säädetään seuraavissa laissa;

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikön jokaisella työntekijällä on laadittu kirjalliset työnkuvaukset, jotka kuvaavat kunkin työntekijän vastuita ja työtehtäviä. Lisäksi yksikössä on erilaisia vastuualueita kuten esimerkiksi tiimivastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja kirjaamisvastaava.

Kunkin vastuualueen tehtävät on laadittu kirjallisesti ja vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa kukin vastuuhenkilö.

Yksikön omavalvonta on sisäisen omavalvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Provesta Kotisataman omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja, yrityksen laatutiimi sekä muut mahdolliset tukitoimet. Yksikön omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Provesta Kotisataman palveluiden piiriin voi tulla asukkaaksi eri 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. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi.

Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/ palvelusuunnitelmaa ja jossa kuvaillaan mm. palveluiden tuottamisen keinoja, asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarpeita. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Suunnitelmassa huomioidaan kattavasti asiakkaan palvelun tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan kokonaisvaltainen palveluiden saatavuus. Palveluiden tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut sekä muut hänelle kuuluvat tukitoimet.

Provesta Kotisatamassa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asukkaan palveluiden aloittamisesta. Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa kaksi kertaa vuodessa. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista (ja mahdollisista oikeusturvakeinoista). Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan

toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaisuuteen on tavoitteena kutsua asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Kotisatamassa ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaan palveluiden asiantuntija. Hän vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavansa palveluista. Omaohjaaja esittelee työyhteisölleen toteuttamissuunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet viikkopalaverissa suunnitelman laatimisen jälkeen, jotta koko työyhteisö toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään tärkeimmät asiakkaan tavoitteet ja niiden toteuttamista arvioidaan päivittämiskirjaamisen yhteydessä.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan toimesta yhdessä asiakkaan kanssa. Tarpeen mukaan asiakkaan tilanteen muuttuessa tehdään väliarvio kuntoutuksen toteutumisesta. Toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointia, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa. Provesta Kotisataman yksikössä omaohjaaja tekee asiakkaan kanssa kerran kuukaudessa kuukausiyhteenvedon, jossa arvioidaan asiakkaan tavoitteiden toteutumista.

Provesta Kotisatamassa toimintakyvyn arvioinnissa käytetään TUVA-toimintakykymittaria. Mielenterveysasiakkaan toimintakyvyn ja avuntarpeen arviointi perustuu sote- ammattilaisten tekemään TUVA-arvioon. Arviota tehdessä käydään kattavasti läpi viisi toimintakyvyn osa-aluetta.

- Itsestä huolehtiminen
- Kotielämään, asioimiseen ja vapaa-aikaan liittyvät toiminnot
- Sosiaaliset suhteet ja taidot
- Kognitiiviset taidot
- Psykososiaaliset taidot

Toimintakykyä ja avuntarvetta arvioidaan 25 eri kriteerin ja 15 psykiatrisen oireen avulla (eim. Impulsiivisuus, aggressiivisuus, masentuneisuus) häiritsevyyttä päivittäisessä toiminnassa. Näin syntyy kokonaiskuva avun- ja teuntarpeesta ja oireiden vaikutuksesta toimintakykyyn.

Päivityksen toteuttamista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessa sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan yksikön kvartaaliarvioinneissa 4 kertaa vuodessa.

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

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

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

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

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

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

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

Provesta Kotisatamassa työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen viipymättä yksikön esihenkilölle sekä poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoituksen tekeminen on osa työntekijän perehdytystä ja siihen löytyy myös kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint-sivuilta.

Provesta Kotisatamassa 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.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä ja myös toteuttaa niitä. Provesta Kotisataman henkilökunnan tehtävänä on varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on oikeus omiin mielipiteisiin, tahdonilmauksiin, vakaumukseen ja näiden kautta tekoihin. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja

yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä sekä toteuttamistavasta. Asiakkaan oma näkemys, toive ja mielipide tulee kirjata sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta. Provesta Kotisataman henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee varmistaa arjessa, että kaikki asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat huomioiduksi ja dokumentoiduksi (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset).

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

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä sekä toteuttamistavasta. Asiakkaan oma näkemys, toive ja mielipide tulee kirjata sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta. Provesta Kotisataman henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee varmistaa arjessa, että kaikki asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat huomioiduksi ja dokumentoiduksi (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset).

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

Provesta Kotisataman asiakkaat kokevat, että saavat päättää omista asioistaan ja itsemääräämisoikeus toteutuu hyvin Kotisatamassa. Asiakkaat tuovat esille, että palvelut tuotetaan heille yksilöllisesti ja jokaisen yksilölliset tarpeet huomioiden. Kotisataman asiakkaat kokevat yksikön yhteisöllisyyden heille tärkeänä ja se mahdollistaa turvallisen arjen yksikössä. Asiakkaat kokevat yhteiset tilat viihtyisäksi ja turvalliseksi, ja tuovat esille

että tilat ovat riittävät. Asiakkaat kertovat, että yhteisiin tiloihin on helppo tulla viettämään aikaa tai osallistua yhteisöllisiin ryhmiin. Provesta Kotisatamassa asiakkaat pääsevät vaikuttamaan yhteisöllisten ryhmien sisältöihin.

Asiakkaat kertovat, että yksikön ruokalista on monipuolinen, ja ruoka sekä kasvisruoka on hyvää ja ravitsevaa sekä sitä on riittävästi. Asiakkaat kokevat, että ruokailutilanteet ovat rauhallisia. Asiakkaat kertovat, että saavat vaikuttaa yksikön ruokalistaan. Asiakkaiden ehdotukset huomioidaan Provesta Kotisataman ruokalista laadittaessa.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. 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 voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Lomakkeen saa myös yksikön henkilökunnalta. Muistutus osoitetaan yksikön esihenkilölle ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Provesta Kotisataman toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esimies yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään ensin henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutuksen vastine toimitetaan muistutuksen antajalle. Lisäksi muistutuksesta jaetaan tiedot muille osapuolille kuten esim. palvelun tilaajalle. Kirjallisen muistutusvastineen tavoitteena on kuvata muistutuksen antajalle kattavasti mitä on tapahtunut ja mitä asioita muistutuksen selvityksen yhteydessä on huomioitu. Lisäksi muistutusvastineeseen kirjataan selvät yhteystiedot ja ohjeet keneen muistutuksen tekijä voi olla tarvittaessa yhteydessä lisätietojen saamiseksi.

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

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilön tiedot: Marjo Savolainen, puh. 050 346 03 10,

marjo.savolainen@mehilainen.fi

Sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

Voit ottaa yhteyttä, jos tarvitset lisätietoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa tai varhaiskasvatuksessa tai olet tyytymätön saamaasi palveluun tai kohteluun. Tehtävä on neuvova ja ohjaava. Tehtävästä säädetään laissa sosiaalihuollon -asiakkaan asemasta ja oikeuksista (Asiakaslaki 812/2000, Laki potilas- ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023). Ei tee päätöksiä, myönnä etuuksia tai muuta viranomaisen tekemiä päätöksiä. Palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia. Tehtäväalueeseen kuuluvat julkiset ja yksityiset sosiaalihuollon palvelut sekä varhaiskasvatus.

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaavan
puhelinaika arkisin kello 9-11.30
puhelin 044 461 0999

sosiaaliasiamies@pshyvinvointialue.fi.

Älä lähetä sellaisia tietoja, jotka haluat pitää salassa. Turvaposti sosiaaliasiavastaaville: <https://turvaposti.pshyvinvointialue.fi> Vaatii tunnistautumisen, valitse vastaanottajaksi sosiaaliasiavastaava. Viesti tulee salattuna. Tapaamiset vain ajanvarauksella.

2.5 Henkilöstö

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

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

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi YAMK. Lisäksi hänellä on kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä kattavasti ja mielenterveyskuntoutujien/ päihdekuntoutujien asumispalveluista. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, sairaanhoitajia sekä sosionomi. Yksikön henkilöstöllä on mielenterveys- ja päihdetyön koulutusta. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arvioinnin pohjalta yksikköön laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämissuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. Työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että ohjeistus on selvää ja organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Henkilökunta on paikalla palvelukohtaisten vaatimusten mukaisesti.

Olemme laatineet Provesta Kotisataman yksikköön asiakastyön hyveet, jotka kuvaavat yksikön asiakastyötä. Työskentely on asiakaslähtöistä huomioiden yksilöllisyys sekä hyvää ja arvostavaa asiakkaan kohtaamista. Provesta Kotisataman yksikössä kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja yksikössä panostetaan asiakkaiden ja ympäristön turvallisuuteen.

Provesta Kotisatama - asiakastyön hyveet

- Hyvä ja arvostava kohtaaminen
- Asiakaslähtöinen työskentely
- Laadukas yksilöllinen työ
- Turvallisuus
- Kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta

Yksikön esihenkilö varmistaa, että yksikössä on vaadittava määrä henkilöstöä ja rekrytoi lisää henkilökuntaa tarvittaessa. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuus kyseiseen työtehtävään ja varmistetaan hakijan pätevyys sekä ammattioikeudet työ- ja koulutodistuksien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden. Lisäksi pyydämme myös aina hakijalta suositukset, jotka tarkistamme. Yksikön esihenkilö varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta. Kotisatamassa tehdään paljon itsenäistä työskentelyä asiakkaiden kanssa, jolloin riittävään kielitaitoon kiinnitetään erityistä huomiota.

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

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

Yksikössä käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaisuudet tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan, kyseiseen työtehtävään ja yksikön asiakkaisiin. Yksikössä voi työskennellä lyhytaikaisena sijaisena myös sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija. Ennen työskentelyä yksikön esihenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia kyseisessä tehtävässä. Lisäksi opiskelijan on pitänyt suorittaa tarvittava määrä opintoja, ennen työsuhteen aloittamista, joten opiskelijan opintorekisteriote tarkistetaan. Esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaava työntekijä.

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

Toimintayksikön henkilöstö 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 perehdytysohjelman pohjalta. Kaikki toteutunut perehdytys todennetaan tehdyksi. Koko yksikön henkilökunnalla on velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä. Lääkehoidon perehdytykseen käytetään erillistä perehdytyslomaketta.

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 Kotisatamassa järjestetään koulutusta mm. alkusammutusharjoitukset, ensiapukoulutusta, lääkehoidon koulutusta ja johtamiskoulutusta.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Provesta Kotisataman esihenkilö varmistaa, että yksikössä on sopimusten mukainen ja asiakkaiden tarpeisiin ja määrään nähden riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia jokaisessa työvuoressa. Henkilöstömäärän toteutumisen seuranta teemme viikkotasolla sähköisten seuranta raporttien pohjalta (PowerBI:ntunti-indeksien seuranta). Yksikössä on käytössä kolmen viikon työvuoressat, joiden pohjalta seuraamme riittävän henkilöstömäärän toteutumista.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on

tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

Yhteistyötä tehdään muiden palvelujen antajien kanssa säännöllisten verkosto- ja etäpalaverien yhteydessä tai sähköpostitse ja puhelimitse.

Tiedonkulun suunnittelussa tulee huomioida asiakkaan oma tahto. Hän voi määritellä itse, mihin tietoja voi antaa ja tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen Provestan palveluihin saapuessaan. Asiakkaan siirtyessä toiseen yksikköön, toimitetaan tarvittavat asiakirjat asiakkaan mukana. Asiakkaan siirryttyä Kotisataman palveluiden piiriin, asiakkaan kanssa tehdään yhdessä tietojen luovutukseen liittyviä sopimuksia kaikkiin hoitoon liittyvien tahojen kanssa. Tällä taataan yhteistyön sujuvuus ja tietojen kulku eri kuntoutukseen osallistuvien tahojen kanssa. Vain asiakkaan suostumuksella voidaan saada ja luovuttaa tietoja, koska meillä on salassapitovelvollisuus.

2.8 Toimitilat ja välineet

Kotisatama sijaitsee Kuopion Mäntylän alueella lähellä keskustan palveluja. Toimintaympäristö on asiakasystävällinen. Yksikön välittömässä läheisyydessä sijaitsee lähikauppa, bussipysäkeille ja harrastusmahdollisuuksiin on lyhyt matka. Yksikkö sijaitsee rauhallisella paikalla Saarijärvellä, aivan lenkkeilymaastojen läheisyydessä. Yksikön tilat ja ympäristö ovat esteettömät.

Kotisatamassa kaikilla asiakkailla on oma koti kerrostalossa, asunnot ovat 30-53m². Jokainen asunto on oma itsenäinen huoneistonsa ja kaikissa asunnoissa on oma keittiö tai keittokomero sekä wc- tilat suihkuineen. Yhteisissä tiloissa sijaitsee saunatilat, jotka ovat sovitusti asiakkaiden käytössä. Asiakas asunnot sijaitsevat samassa taloyhtiössä, kuin toiminnan yhteiset tilat. Yhteisissä tiloissa asiakkaat voivat viettää aikaa toisten kuntouttjien kanssa, osallistua yhteisölliseen ohjattuun toimintaan sekä tarvittaessa ruokailla.

Asiakkaat saavat sisustaa asutonsa oman näköisesti ja rakentaa siitä omanlaisensa kodin. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset. Palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asunista ja arjen hallintaa. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjuksen turvin. Pidämme huolta siitä, että asiakas saa yksilöllisten tarpeiden mukaista kokonaisvaltaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa tukea ja huolenpotoa. Kotisatamassa toteutuu säännöllinen ja aktiivinen arki. Säännöllisen arjen avulla tuetaan asiakkaiden normaalia vuorokausirytmää, mahdollistetaan mielekäs tekeminen ja osallisuus. Myös yhteisissä tiloissa ollessamme huomioimme yksityisyydensuojan, esim. asiakkaan asioita ei käsitellä muiden kuullen.

Kotisataman asiakkaat kokevat omat asuntonsa ja ympäristön turvallisiksi, lisäksi asiakkaat kokevat myös , että yhteiset tilat ovat turvaliset. Toimintaympäristö on asiakasystävällinen, yksiköstä on hyvät yhteydet keskustaan ja lähikauppa on vain 200 metrin päässä. Asiakkaat tuovat esille, että heillä on liikuntamahdollisuuksia. Asiakkaat kokevat, että yksikkö sijaitsee hyvällä paikalla Kuopiossa.

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

Yksikön toimitiloja arvioidaan neljännesvuosittain yksikön omavalvontaprosessien avulla (toimitilatarkastukset). Yksikön toimitilatarkastuksessa yksikön turvallisuusvastaava tarkistaa säännöllisesti toimitilojen turvallisuuden ja raportoi siitä yksikön johtajalle. Lisäksi yksikön henkilökunta arvioi päivittäisessä työssään toimitilojen turvallisuutta. Toimitilojen ylläpitämisessä noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä asuinhuoneiston omistajan, taloyhtiön huoltoyhtiön tai isännöitsijän kanssa. Lisäksi toimitilojen kuntoa ja toimivuutta arvioidaan yhdessä eri valvontaviranomaisten kanssa; esim. hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tai pelastusviranomaisen kanssa.

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

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Kotisataman 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.

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

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

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

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

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

Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden vastaava henkilö ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Marjo Savolainen, puh. 050 346 03 10,
marjo.savolainen@mehilainen.fi

Yksikön sairaanhoitaja Merja Oinonen ja Suvi Takkunen puh. 050 568 88 74,
merja.oinonen@mehilainen.fi, suvi.takkunen1@mehilainen.fi

Laitevastaava Suvi Takkunen.

Provesta Kotisatamassa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.
Provesta Kotisatamassa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Kotisataman lääkehoitosuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa / päivitetty 15.5.2024. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, lääkehoidon toteutumisesta ja lääkehoidon seurannasta yksikössä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. kuukausittaisen omavalvontakyselyn, yksikön kvartaaliarvioinnin tai lääkehoidon auditointien avulla.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilöstöllä tulee olla tarvittava lääkehoidon koulutus. Ohjaajalla tulee olla vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai sosiaalialan koulutus, jonka peruskoulutukseen on sisällytetty lääkehoidon koulutus. Lisäksi koulutamme henkilökunnan lääkehoitoon LOVE-verkkokurssilla viiden vuoden välein. LOVE- verkkokurssi sisältää seuraavat osiot, LOP (teoria ja lääkelaskut), PKV, PSYK ja KIPU. Tämään lisäksi sosionomit suorittavat lisäkoulutuksen lääkehoidon perusopinnot 5 op. LOVE- lääkekoulutus vastaa Sosiaali- ja terveysministeriön uusia ohjeistuksia. Lisäksi arvioimme lääkeosaamista lääkehoidon näytöillä toimintayksikössä. Pidämme jokaisesta työntekijästä lääkelupaa, joihin kirjataan jokaisen työntekijän lääkeosaaminen. Työntekijöillä on yksilölliset lääkärin hyväksymät lääkeluvat yksikkökohtaisesti. Provesta Kotisatamassa lääkehoitoluvat päivitetään kymmen vuoden välein.

Lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Kotisataman esihenkilö Marjo Savolainen marjo.savolainen@mehilainen.fi
puh:050 3460310 vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Asiakastyön työohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia sekä ohjeistusten mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja viranomaismääräyksiä toteutumista arvioidaan omavalvonnalla. Omavalvontaa tehdään erilaisilla arvioinneilla, omavalvontakyselyillä ja auditoinneilla. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksella ja arjen ohjeistuksella, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Kotisataman asiakkaita houkutellaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää halutessaan nimellisesti tai nimettömästi palautelaatikkoon. Pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen laatukselyyn. Henkilöstön palautteet ovat myös tärkeitä yksikön toiminnan kehittämisen kannalta. Keräämme palautetta henkilöstöltä sähköisen laatukselyn välityksellä sekä yksikön arjen työskentelyn lomassa. Palautteita kerätään myös tiimipalavereissa sekä henkilöstöpalavereissa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään vuosittain sähköinen henkilöstötutkimus.

Toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukselyn välityksellä tai lähestymällä yksikön esihenkilöä tai henkilöstöä sähköpostilla tai puhelimitse. Myös alueen palvelujohtajaa tai palvelupäällikköä voi lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse. Palautetta voi antaa myös arjen työskentelyn ja tapaamisten yhteydessä. Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Asiakkailta, läheisiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta suoraana saatava palaute käsitellään yksikön viikoittaisissa tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti. Laatukselyiden saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksin tulos ja avoimet vastaukset käsitellään yksikön tiimipalavereissa kuukausittain. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

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

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

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristöön liittyvät riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Kotisataman taloyhtiössä on pyritty avoimeen ja aktiiviseen yhteistyöhön naapureiden ja taloyhtiön hallituksen sekä isännöitsijän kanssa.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa. Yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveysalan koulutuksilla sekä tuotteen kattavalla perehdytyksellä sekä työnohjauksella ja johtamisen tuella.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Yksikön esihenkilö sekä palvelujohtaja tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan edustajien kanssa asiakassijoittelun osalta.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Tämän vuoksi teemme aktiivista yhteistyötä eri viranomaisten kanssa. Hyödynnämme myös toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eri viranomaisten osaamista ja ohjausta.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita ja ohjeita sekä erilaisia toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset sekä tarvittava varustus.
- Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- Riskien arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös arjen mahdollisia biologisia vaaratekijöitä, jotka liittyvät bakteeri- ja virustartuntoihin. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin sekä suojavaatteita.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien mahdollisuuksiin; liukastumiset, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuvat viiltohaavat jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, rauhallisella

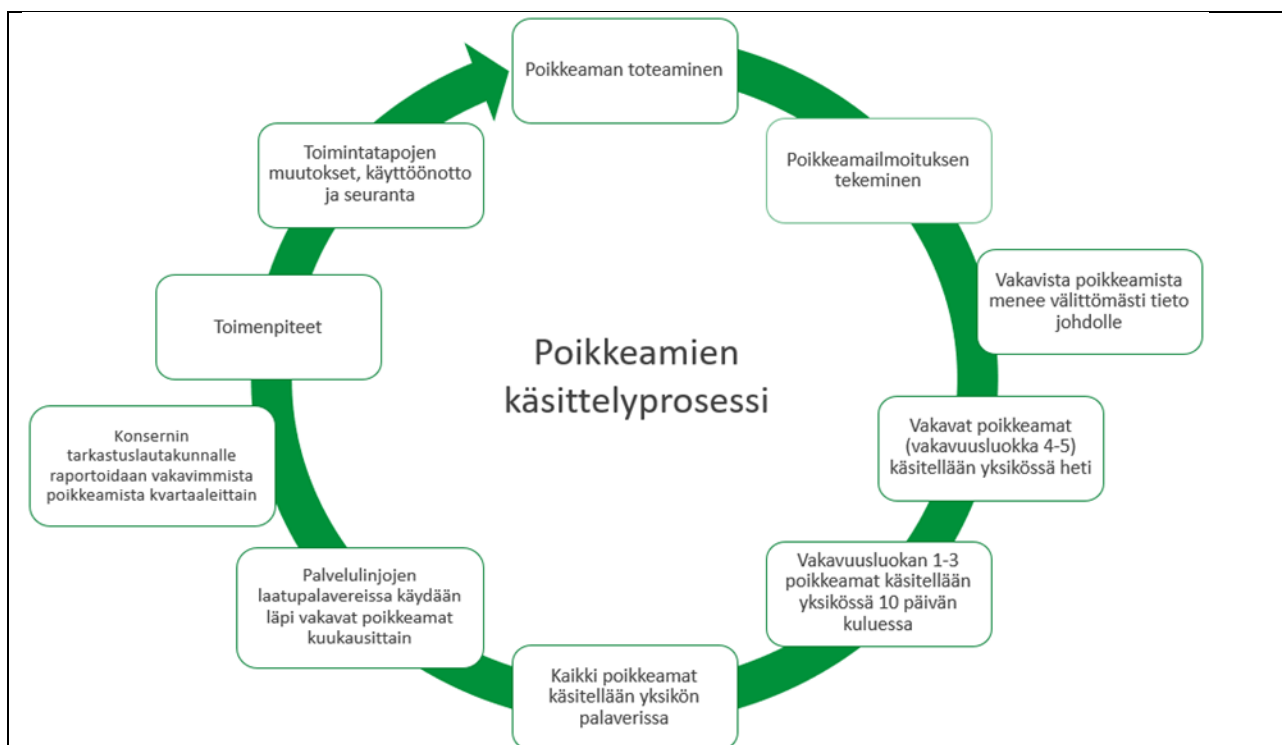
työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Kaikki toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan poikkeamailmoitusjärjestelmään, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalaverissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin pöytäkirjaan. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Poikkeamien käsittelyn toteutumista ohjeiden mukaisesti seurataan toiminnan omavalvonnan avulla mm. johtamisen prosessissa sekä yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa. Johtamisen prosesseihin kuuluvat alueen viikkopalaverit, alueelliset johtoryhmätyöskentelyt sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Alla tarkempi kuvaus poikkeamisprosessista.



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

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

Yksikön toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään yksikön esihenkilön, palvelujohtajan ja laatu tiimin sekä yrityksen johdon kanssa. Lisäksi sisältö käsitellään yksikön henkilöstön kanssa. Kaikki toiminnasta saatu

palaute huomioidaan ja tarvittavat toiminnan muutokset ja korjaukset tehdään toimintaan välittömästi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Lisäksi poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan henkilöstön kokousmuistioon. 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, omavalvontasuunnitelman seurantaraporteilla kvartaaleittain ja omavalvontakäynneillä.

Tietosuojaohjeistus käydään läpi jokaisen uuden työntekijän perehdytyksessä. Tietosuojariskit on yksikössä tiedostettu ja yksikössä on olemassa oleva tietoturvasuunnitelma, jonka jokainen työntekijä on lukenut. Tietosuojaohjeistusta kerrataan arjessa sekä yksikön viikkopalaverieissa.

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

Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tarvittaessa muutetaan työprosessia ja ohjeistetaan se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään. Tällöin laaditaan uusi toimintaohje, johon nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja – ilmoitukset.

Muutokset käydään läpi viikoittaisessa tiimipalaverissa. Palaverista laaditaan muistio, joka tallennetaan yksikön Sharepointiin ja tulostetaan yksikön tiimipalaverikansioon. Jokainen työntekijä on sitoutunut lukemaan muistion ja kuittaa muistion luetuksi.

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Jokaisella yksikön työntekijällä on voimassa oleva hygieniapassi. Yksikössä on tehty riskien ja vaarojen arviointi liittyen biologisiin altisteisiin.

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 desinfiointiaineen käyttämisestä on kirjalliset ohjeet yksikössä.

Provesta Kotisatamassa yhteiset tilat siivotaan SOL-siivouspalveluiden toimesta kerran viikossa yksikkökohtaisen siivoussuunnitelman pohjalta. Yksikön saunan ja sen yhteydessä olevan suihkutilan pesu kaksi kertaa kuukaudessa. Ohjaajien toimiston siivous kerran viikossa ja esihenkilön toimiston siivous kaksi kertaa kuukaudessa.

Yksikössä on erillinen siivoussuunnitelma ja elintarvikehuollon omavalvontasuunnitelma, joiden mukaisesti siivotaan keittiötilat. Siivoukset toteutetaan päivittäin ja kirjataan siivouksen seurantalistaan. Siivouksen aistinvaraista seurantaa toteutetaan päivittäin yksikön esihenkilön ja työntekijöiden toimesta. Lisäksi yksikössä tehdään 1krt/kk kirjallinen siisteyden arviointi ja siitä täytetään siivouksen arviointikaavake. Poikkeamista

keskustellaan välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet tehdään ja niistä informoidaan koko työyhteisöä.

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

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

Siivouspalvelut

Alihankkijan nimi: SOL Siivouspalvelut

Yhteystiedot: Alihankkijan vastuuhenkilö: Anssi Peltoperä puh:050 5719983

Anssi.peltopera@sol.fi

Mitä palvelua tuottaa: Toimistotilojen ja yhteisten tilojen siivous

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön Marjo Savolaisen toimesta. Lisäksi suunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta. Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omaevalvontasuunnitelman laadinnassa. Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

Esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille.

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

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

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Kuopiossa 14.3.2025

Allekirjoitus

Marjo Savolainen

This documents contains 38 pages before this page

Dokumentet inneholder 38 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 38 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 38 sider før denne side

Detta dokument innehåller 38 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