



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA PROVESTA RUORI

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta	7
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	7
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	8
3.1 Toiminta-ajatus	8
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	12
4.1 Riskienhallinta	12
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	16
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	17
4.4 Korjaavat toimenpiteet	18
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	19
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	19
5.2 Asiakkaan kohtelu	21
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	22
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	24
5.5 Asiakkaan osallisuus	25
5.6 Asiakkaan oikeusturva	28
5.7 Omatyöntekijä	31
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	32
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	32
6.2 Ravitsemus	34

6.3 Hygieniäkäytännöt	35
6.4 Infektioiden torjunta	36
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	37
6.6 Lääkehoito	38
6.7 Rajattu lääkevarasto	39
6.8 Monialainen yhteistyö	39
7 ASIAKASTURVALLISUUS	39
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	39
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	40
7.3 Henkilöstö	40
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	42
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	43
7.6 Toimitilat	44
7.7 Teknologiset ratkaisut	45
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	45
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	46
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	46
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	48
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	48

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Oy, Ruori	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Satu Kaipia	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 410 7374 satu.kaipia@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Linnaniemenkatu 1 A 2	Postinumero ja toimipaikka 13100 Hämeenlinna
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä: yhteisöllinen asuminen 14 Tuettu asuminen 20

Hyvinvointialue Kanta-Hämeen hyvinvointialue	
Sijaintikunta Hämeenlinna	Sijaintikunnan yhteystiedot Kanta-Hämeen hyvinvointialue Sibeliuksenkatu 2 13100 Hämeenlinna

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

--	--

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 24.6.2019	Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut Yhteisöllinen asuminen (14 asiakaspaikkaa) Tukiasuminen (20 asiakaspaikkaa) OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.27
------------------------------------	---

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

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

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Yksikön suunnitelman laadintaan osallistuvat yksikön henkilökunnan jäsenet. Lisäksi suunnitelman laadinnassa on myös mukana yksikön asiakkaat sekä asiakkaiden läheiset mahdollisuuksien mukaisesti. Osallistuminen mahdollistetaan käymällä suunnitelmaa läpi henkilökunnan palavereissa sekä asiakaskokouksissa.

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

Provesta Ruorin omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut yksikön esihenkilö Satu Kaipia. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä. Lisäksi laadintaan on osallistunut yksikön palveluiden piirissä olevia asiakkaita yksilöhaastattelujen ja yhteisökokouksien välityksellä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Ruorin esihenkilö Satu Kaipia, p. 050 410 7374 / satu.kaipia@mehilainen.fi

2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

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

Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman päivittää yksikön esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa. Lisäksi päivitykseen osallistuvat yksikön asiakkaat. Päivitetty suunnitelma käydään läpi henkilökuntapalaverissa ja yhteisökokouksessa asiakkaiden kanssa. Yksiköiden toimintaa arvioidaan kvartaaleittain, jolloin omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus tarkastetaan.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

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

Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työnhjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla yksikön sharepoint sivuilla. Jokaisella yksikön työntekijällä on pääsy omilla verkkotunnuksilla Ruorin sharepoint sivuille ja täten pääsevät lukemaan suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan asiakkaan kanssa tutustua ohjaus- ja/tai omatuokio hetkissä. Lisäksi suunnitelman sisältöä käsitellään asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa kvartaaleittain.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

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

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

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

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

Provesta Ruorissa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

Tieto ja Taito

- Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esihenkilötyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatujärjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Provesta Ruorissa 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. Ruorissa työntekijät ovat käyneet kehityskeskustelun yksikön esihenkilön kanssa. Keskusteluissa on yhdessä kartoitettu työntekijäkohtaisia osaamisen tarpeita ja tehty koulutussuunnitelmaa. Työntekijät saavat vaikuttaa oman osaamisen kehittämiseen kertomalla oman kiinnostuksen kouluttautumiseen ja tämän lisäksi yksikössä huomioidaan myös puitesopimusvaatimusten mukaiset koulutustarpeet.
- Provesta Ruorissa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti. Laadusta keskustellessa työntekijät ovat huomanneet positiivisen muutoksen laadun toteutumisessa. Positiivinen muutos näkyy esimerkiksi laatuindeksikyselyn tuloksissa, missä asiakkaat ovat vastanneet olevansa tyytyväisiä saamaansa palveluun.

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 ja rohkaisemme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa, ja vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan.
- Provesta Ruorissa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti. Palveluiden toteuttamista arvioidaan yhteistyössä palveluntilaajan edustajan kanssa asumisenpalavereissa. Tämän lisäksi Ruorin henkilökunnan tiimipalavereissa käydään läpi asiakkaiden toteuttamissuunnitelman tavoitteita ja niiden toteutumista kuukausittain. Toteuttamissuunnitelman tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös väliarvioissa, jolloin arviointia tehdään kolmen kuukauden välein. Nämä suunnitelmat annetaan palveluntilaajalle tiedoksi. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa. Työntekijät ovat huomioineet asiakkaiden vastuunottamisen omista asioistaan työntekijöiden antaman tuen ja ammatillisen ohjeistuksen ohella.

Kumppanuus ja Yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa. Asiakkaan elämää 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 Ruorin henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisten avulla. Työntekijöiden näkemyksen mukaan yhteistyö asiakkaiden läheisten kanssa antaa laajemman kuvan asiakkaan elämästä ja siten auttaa tukemaan asiakasta paremmin kuntoutumisessa. Ruorin työntekijöiden kokemuksen mukaan asiakkaat haluavat työntekijöiden ja läheisten välistä yhteistyötä tehtävän vähän ja asiakkaat ovat kertoneet, että haluavat itse olla yhteydessä läheisiinsä, eivätkä koe tarvetta läheisyhteistyölle työntekijöiden puolesta.

Kasvu ja Kehittäminen

- Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin asiakkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.
- Provesta Ruorin palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta. Ruorin työntekijät ja asiakkaat ovat sitä mieltä, että jatkuva kehittäminen näkyy työntekijöiden työskentelyssä ja siinä, että kehittämiseen halutaan asiakkaita myös mukaan kyselyiden ja keskusteluiden kautta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voi ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Yksikön esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

Riskienhallinnan työnjako

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa

turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista.

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

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Ruorissa riskejä arvioidaan toimintariskien arvioinnin, vaarojen arvioinnin, poikkeamien ja niiden käsittelyn, erilaisten palautteiden, asukas-, henkilöstö- ja läheispalautekyselyiden, henkilöstökokouksien, henkilöstökyselyiden, turvallisuuskävelyiden ja toimitilatarkastuksien sekä omavalvontakäyntien ja -kyselyiden pohjalta.

Provesta Ruorin riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla. Riskien kartoitusta on tehty yhdessä työntekijöiden sekä asiakkaiden kanssa ja kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Yhteistyön sujumuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa on aktiivista ja avointa. Asiakkaiden kanssa käydään läpi taloyhtiönsäännöt jo silloin, kun asiakas käy tutustumassa yksikköön. Taloyhtiönsäännöt kerrataan asiakkaan muuttaessa ja niistä keskustellaan heidän kanssaan säännöllisesti.

- 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 esimerkiksi 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. Lisäksi työhön ja toimintaan sekä erityistilanteisiin on laadittu kattavasti kirjallisia ohjeita. Provesta Ruorissa on käyty pohdintaa tilanteista, joissa asiakkaat tarvitsevat useamman kuin yhden työntekijän apua esimerkiksi kaatumisen, tapaturman tai muun vastaavanlaisen tilanteen yhteydessä. Tilanteita varten on laadittu kirjalliset ohjeet yksityöskentelylle ja tilanteita varten tehdään ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä yksikössä. Ohjeet löytyvät Ykkösnetistä yksikön sharepointista.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajien kanssa sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Ruorin yksikön esihenkilö tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan edustajien kanssa asiakassijoitusten osalta.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat; yrityksen ammattitaitoinen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa mahdollisissa yhteiskunnallisissa haastetilanteissa. Tämän lisäksi hyödynnämme hyvinvointialueen yleisiä ohjeistuksia erilaisissa tilanteissa. Haasteellisia tilanteita varten henkilökunnalle on laadittu kirjallisia ohjeita ja toimintamalleja. Näiden avulla pystymme takaamaan yksikön toiminnan turvallisen jatkumisen haasteista huolimatta. Kirjalliset ohjeet ja toimintamallit ovat osa työohjeita, joita työntekijät kertaavat säännöllisesti.

- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); Poikkeustilanteisiin on laadittu kirjalliset ohjeet ja yksikössä käydään säännöllisesti työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa läpi turvallisuusharjoituksia ja yksikössä on varauduttu poikkeustilanteisiin tarpeellisilla tarvikkeilla. Myös asiakkaita on poikkeustilanteita varten ohjeistettu varautumaan tarpeellisiin tarvikkeisiin, kuten kuivamuonaan ja taskulamppuihin. Asiakkaita on myös kehoitettu varmistamaan puhelimen akun lataaminen päivittäin.
- Tietosuoja- ja tietoturvariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niitä käydään läpi henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävissä koulutuksissa. Tietoturvallisuuden säilymistä varmistetaan työskentelemällä asiakkaiden omilla asunnoilla, ei esimerkiksi taloyhtiön rappukäytävillä. Yksikön yhteisissä tiloissa asiakkaiden asioita käsitellään aina tietoturvallisuutta noudattaen. Tietoturvariskejä ovat muun muassa asiakasasioiden hoitaminen tiloissa, joissa paikalla on useampi asiakas samaan aikaan, kuten puhelut ja keskustelut asiakkaan kanssa. Työntekijät ovat sopineet toimintatavoista, miten asiakasasioita hoidetaan, kun useampi asiakas paikalla yhteisissä tiloissa. Tavoitteena käydä keskustelut asiakkaiden kanssa heidän omilla asunnoillaan. Työn tekoa myös suunnitellaan ja aikataulutetaan siten, että työskentelylle saadaan taattua rauhallinen tilanne.
- Arjen asiakastyöhön liittyviä riskejä on arvioitu olevan asiakkaan toimintakyvyn tai palvelun tarpeen muutokset ja asiakkaan sitoutuminen palveluun. Asiakkaan sitoutumista palveluun edesautetaan säännöllisillä keskusteluilla ja tukitoimilla asukkaan omaan kotiin, kattavalla ohjauksella taloyhtiön toimintaan ja sääntöihin sekä yksikön toimintaan.
- Palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä ovat erilaiset tapaturmat, kuten kaatumiset ja ruoan valmistamisen yhteydessä mahdollisesti aiheutuvat palovammat ja viiltohaavat. Näitä riskejä voimme ennaltaehkäistä kattavalla perehdytyksellä ja oheistuksella, työnsuunnittelulla ja rauhallisella työotteella. Työntekijöillä on työohjeet tapaturmien varalle.

- Lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät riskit voivat liittyä asiakkaan säännöllisen lääkehoidon toteuttamisen haasteisiin tai lääkkeiden jakamisen yhteydessä syntyviin virheisiin. Säännöllistä lääkehoidon toteutusta voidaan tukea säännöllisillä keskusteluilla asiakkaiden kanssa. Lääkehoidon ohjeidenmukaista toteuttamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla, lääkehoidon osaamisen tukemisella sekä lääkehoidon toteuttamistilanteiden rauhoittamisella.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa vähintään puoli vuosittain tiimipalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla, kuten kvartaaliarviointien yhteydessä. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint sivuilta.

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

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

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

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

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön tiimipalaverissa viikoittain. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö tai tiimivastaava yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. 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 sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain.

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

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

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

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Lisäksi poikkeamien käsittelystä, seurannasta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan tiimipalaveripöytäkirjaan. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

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

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

Provesta Ruorissa käydään poikkeamat läpi viikoittain tiimipalavereissa ja samalla tehdään korjaavat toimenpiteet ja suunnitelmat vastaavanlaisten tapahtumien ennaltaehkäisemiseksi jatkossa. Poikkeaman käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä tiimipalaveripöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että mahdollisten korjaavien toimenpiteiden ohjeistukset saavuttavat kaikki

yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään tiimipalaveripöytäkirjan lukukuittauksilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Provesta Ruorissa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta. Toteuttamissuunnitelman laadinnasta vastaa asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet sekä keinot, joilla palvelua toteutetaan ja tavoitteita pyritään saavuttamaan. Suunnitelmaa laadittaessa otetaan huomioon asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet palvelulle ja siinä halutaan korostaa asiakkaan omia vahvuuksia ja taitoja.

Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakas ja asiakkaan omaohjaaja. Mukana laadinnassa mahdollisuuksien mukaan ja asiakkaan toiveiden mukaisesti voivat olla myös asiakkaan läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan toimesta. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointia, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Ruorissa käytetään toimintakyvyn arvioinnissa Rai CMH -toimintakykymittaria. Toimintakykymittari arviointi tehdään kuukauden kuluessa asukkaan palveluiden aloittamisesta. Rai CMH- toimintakykymittarin tulokset huomioidaan asiakkaan toteuttamissuunnitelmaa laadittaessa. Toimintakyvyn arviointi Rai CMH- mittarilla tehdään asiakkaalle voimnin huomattavasti muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa puolivuositain. Toimintakykymittari täytetään yhdessä asiakkaan kanssa omaohjaajan toimesta. Asiakas on aktiivisesti mukana toimintakyvynarvioinnissa ja vastaa kysymyksiin oman kokemuksensa perusteella. Arvioinnissa huomioidaan myös työntekijöiden tekemät havainnot asiakkaan toimintakyvystä.

Ruorissa muita mahdollisia toimintakyvynmittareita tehdään tarpeen vaatiessa ja lääkärin ohjeistuksen mukaisesti. Näitä mittareita voivat olla esimerkiksi Minimental-testit ja audit-testit. Asiakkaat ovat mukana arvioinnin tekemisessä yhdessä omaohjaajan kanssa, jonka vastuulla toimintakykymittarin tekeminen puoli vuosittain on.

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

Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan toivetta kuullaan ja asiakas saa itse arvioida, kirjataanko läheisen ajatukset toteuttamissuunnitelmaan. Provesta Ruorissa läheinen on harvoin osallistunut toteuttamissuunnitelman laatimiseen, koska asiakkaat eivät ole tätä halunneet.

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

Provesta Ruorissa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällöt perehdytetään kaikille työntekijöille, jotta henkilökunta osaa huomioida asukkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Lisäksi kuntoutuksen sisältöä kerrataan työyhteisön viikkopalavereissa sekä yhteisökokouksissa yleisluonteisesti. Myös sähköinen asiakastietojärjestelmä (Domacare) tukee asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden säännöllistä esille tuomista.

5.2 Asiakkaan kohtelu

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

Provesta Ruorissa arvioidaan ja seurataan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan asiakkaan kohtaamisen auditoimisella. Ruorin työntekijät ovat arvioineet omaa työskentelyään ja työyhteisön työskentelyä asiakkaiden parissa. Työntekijöille on tärkeää, että Ruorin asiakkaita kohdellaan asiallisesti ja heitä kohdataan kunnioittavalla, tasa-arvoisella ja läsnä olevalla tavalla. Asiakkaiden toiveita halutaan kunnioittaa ja heidän vahvuuksiaan halutaan korostaa, sillä työntekijät näkevät sen vahvistavan asiakkaiden kokonaisvaltaista toimintakykyä ja hyvinvointia. Asiakkaat ovat kertoneet työntekijöiden kohtelevan heitä hyvin ja kokevat saavansa asua turvallisessa ympäristössä.

5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

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

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Provesta Ruorin 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 Ruorissa henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asiakkaiden omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulee huomioiduksi. Kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ylös (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset). Lisäksi asiakkaan toteuttamissuunnitelmassa on erillinen kohta asukkaan itsemääräämisoikeutta koskien, jossa omaohjaaja suunnitelmaa laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käytyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Ruorin työntekijät ovat auditoinnissa pohtineet asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja työntekijän ammatillisen osaamisen toteutumista ja niiden varmistamista. Työntekijät

haluavat asiakkaiden itsemääräämisoikeuden sekä turvallisen kuntoutumisen etenemisen toteutuvan hyvin.

Provesta Ruorin palveluiden piirissä olevat asiakkaat kertovat, että henkilökunta kuuntelee heidän mielipiteitään ja toiveitaan arjessa. He kokevat saavansa päättää omaan elämäänsä vaikuttavista asioista. Asiakkaat ovat kertoneet olevansa tyytyväisiä siihen, että saavat asua omassa asunnossaan ja työntekijät tuottavat kotiin sellaista palvelua, mitä heidän kanssaan on suunnitelmien mukaisesti laadittu. Asiakkaat arvostavat mahdollisuutta saada osallistua yksikön yhteiseen toimintaan ja ovat kokeneet saavansa vaikuttaa toiminnan järjestämiseen. Asiakkaat kertovat saavansa yksilöllistä tukea ja apua. Lisäksi heidän avun ja tuen tarpeet on huomioitu työntekijöiden toimesta arjessa, esimerkiksi kaupassa käyminen yhdessä ja tukiasioiden hoitaminen.

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

Ruorissa 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. Palveluiden toteuttamisessa halutaan huomioida sekä asiakkaan itsemääräämisoikeus että työntekijän ammattitaitoon perustuva osaaminen. Provesta Ruorissa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

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

Provesta Ruorissa ei ole käytössä rajoittamistoimia

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

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

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

Provesta Ruorissa 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.

Suoritettuja auditointeja läpikäymällä Ruorissa on todettu, että henkilökunta kohtaa asiakkaita asiallisesti ja kunnioittavasti ja työskentelee asiakkaiden parissa asiakkaita arvostaen. Asiakkaat ovat antaneet työntekijöille positiivista palautetta ja kiittäneet tarvitsemastaan avusta ja ystävällisestä kohtelusta. Mahdollisesta epäasiallisesta kohtelusta keskustellaan asiakkaan, ohjaajan ja yksikön esihenkilön kesken. Mikäli keskustelu ei vaikuta tilanteeseen korjaavasti, asiakasta ohjeistetaan tarvittaessa olemaan yhteydessä hyvinvointialueen sosiaaliasiamieheen. Ruorin kehittämiskohteena on tietoturvallisuuden takaaminen työskennellessä tavanomaisessa asuinympäristössä. Tietoturvallisuuteen huomiota kiinnittämällä kunnioitetaan asiakkaiden yksityisyyttä, millä halutaan rakentaa myös luottamusta asiakkaiden ja työntekijöiden välille. Tätä seurataan keskustelemalla tiimipalavereissa asiasta kvartaaleittain tai useammin, mikäli tällaisia tilanteita havaitaan tai nousee esille.

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

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

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Provesta Ruorin asiakkaita kannustetaan osallistumaan aktiivisesti yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautetta keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa ja omatuokiohetkissä. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn. Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Asiakkaan toivetta kunnioittaen omaohjaajat tekevät heidän läheisten kanssa yhteistyötä, minkä on koettu vaikuttavan positiivisesti asiakkaan elämänhistorian ja voinnin selkeytymisessä.

Provesta Ruorissa asiakkaat ovat tietoisia siitä, että heidän asioistaan keskustellaan henkilökunnan raporteilla sekä työnohjauksissa ja he kokevat tämän turvallisenä ja kuntoutusta edistävänä asiana.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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

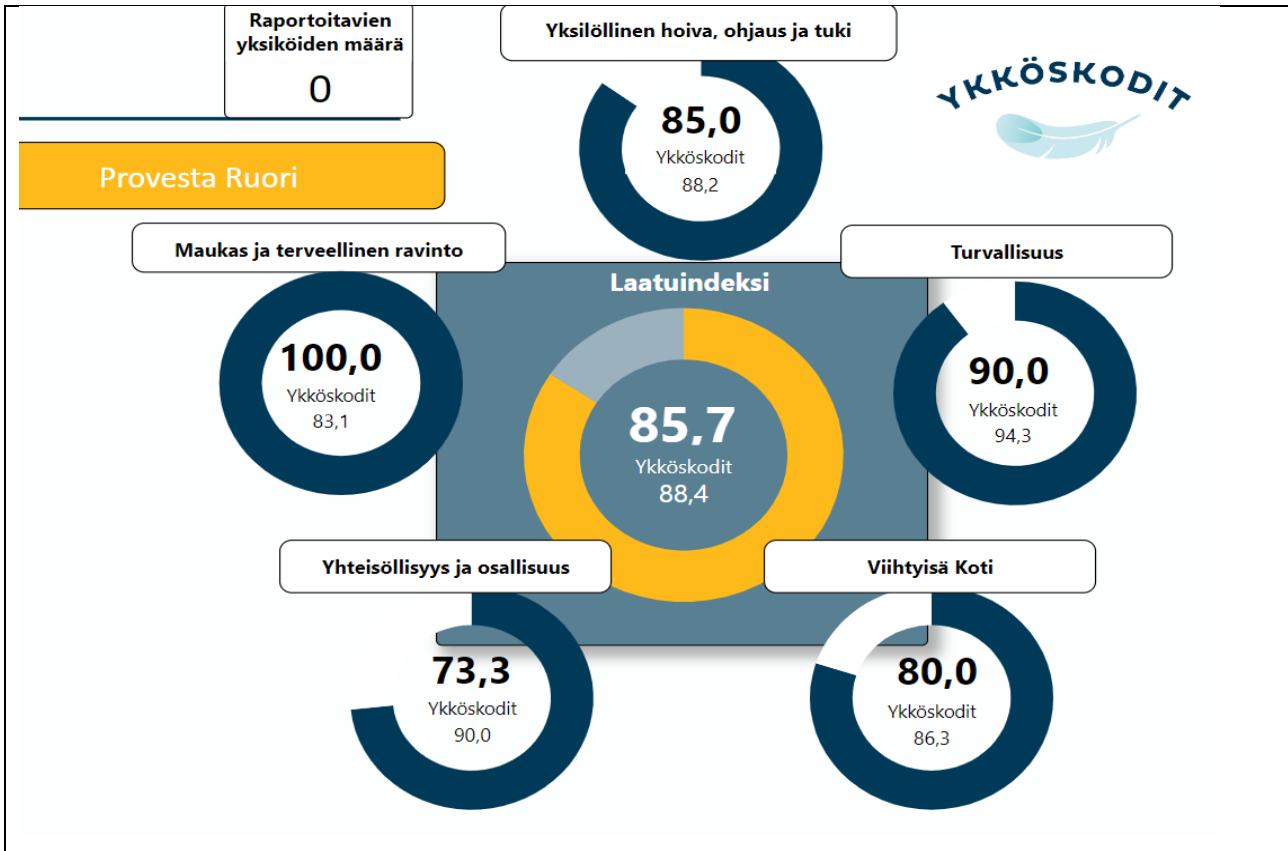
Provesta Ruorin asiakkaat kokevat sähköisen kyselyyn vastaamisen kuukausittain liian tiiviinä vastaamisena. Asiakkaat ovat kertoneet, että harvoin kokevat isoja muutoksia tapahtuvan kuukausittain liittyen asumiseensa. Tästä toiveesta tyytyväisyyskyselyyn vastaa kuukausittain vaihtelevasti eri asiakkaat, jotta laatuindeksi olisi mahdollisimman totuudenmukainen. Asiakkaat ovat kuitenkin osallistuneet laatuindeksin läpikäymiseen kuukausittain yhteisökokouksessa, missä kokevat suullisen palautteen antamisen helpommaksi, kuin sähköisessä kyselyssä kirjoittaen. Laatuindeksistä keskustelut yhteisökokouksissa ja yksilöllisesti omaohjaajan ja asiakkaan kesken ovat kehittäneet Ruorin laatua positiivisesti. Asiakkaat ovat kokeneet kyselyissä esitettyjen kysymysten selkeytyneen, kun niitä on käyty läpi yhteisesti. Asiakkaat ovat kokeneet, että heidän antamiin kehitystoiveisiin on tartuttu, esimerkiksi kodin viihtyvyyteen liittyviä asioita on viety eteenpäin ja ruokalistoja uudistettu toiveiden mukaisesti.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja asiakaspalavereissa. Saatujen palautteiden perusteella kehitetään toimintatapoja ja tarkennetaan toiminnan sisältöjä. Laatukselyiden saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osaluueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain.

Laatuindeksi voi olla enimmillään 100 ja jokainen osa-alue saa myös arvon välillä 0-100. Indeksit raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja liiketoiminta-alueittain. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla. Laatuindeksi raportille nousee myös mahdolliset avoimet vastaukset.

Provesta Ruorin tulokset ovat olleet nousu suhdanteiset viimeisten kuukausien ajalta. Alla kuva Ruorin laatuindeksistä ajalta tammikuu-elokuu 2023. Tulokset ovat kehittyneet paremmiksi kyselyissä saatujen tulosten perusteella tehtyjen toimenpiteiden ansiosta. Asiakkaiden kanssa on keskusteltu kokemuksistaan asumiseen liittyen ja käyty läpi asioita, miten työntekijät toiminnallaan kykenevät asioita kehittämään parempaan. Käytyjen keskusteluiden pohjalta asiakasasuntoja on laitettu yhdessä asiakkaan kanssa kodikkaammaksi, ruokalistoja muokattu asiakkaiden toiveita kuullen ja Ruorin tiloihin luotu yhteiset arvot, mitä noudattamalla luodaan jokaiselle turvallinen oleminen Ruorissa. Asiakkaat myös kertovat kokevansa taloyhtiön turvalliseksi ympäristöksi asua. Yhteisöllisyyden toteuttamisessa on kuultu lisää asiakkaiden toiveita ja järjestetty yksikön ulkopuolelle suuntautuvia retkiä ja toimintaa enemmän.



5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilön tiedot:

Satu Kaipia

p. 050 410 7374

satu.kaipia@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiamieheltä saat ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiamieheen, kun

- sinulla on kysyttävää asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Potilas- ja sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa sinua terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Tarvittaessa potilas- ja sosiaaliasiamies avustaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä ja neuvoo valitusmenettelyssä. Potilas- ja sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Kanta-Hämeen hyvinvointialue: p. 050 599 6413

Pirkanmaan hyvinvointialue: p. 040 800 4187

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: p. 029 151 5838

Sosiaali- ja potilasasiamiehet palvelevat oman hyvinvointialueen asiakkaita.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

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

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

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

09 5110 1200

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

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

Provesta Ruorin toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään myös henkilökunnan kanssa. Muistutuksen vastaus toimitetaan muistutuksen antajalle ja tiedoksi kaikille asianomaisille.

Asiakkaille on hyvinvointialueella laadittu ajantasainen ohjeistus hyvinvointialueen muistutuskäytänteistä. Kaikella toiminnalla pyritään vaikuttavuuteen, rohkeuteen, yhdenvertaisuuteen sekä asiakaslähtöisyyteen. Mikäli asiakas kokee tyytymättömyyttä samaansa palveluun, hoitoon tai kohteluun, hän voi tehdä asiasta muistutuksen. Muistutuksen voi täyttää Kanta-Hämeen alueen asiakkaat Omahämeen nettisivuilla osoitteessa www.omahame.fi ja sieltä sosiaali- ja terveystietopalveluiden valvonnan tietojen

kautta löytyy lomake potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus. Muistutukseen vastataan kirjallisesti ja vastauksessa tiedotetaan myös, mihin mahdollisiin korjaaviin toimenpiteisiin asian johdosta ryhdytään. Muistutusmenettelystä ei jää kirjauksia asiakas- tai potilasasiakirjoihin

Pirkanmaan hyvinvointialueen asiakkaat voivat tehdä muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla osoitteessa www.pirha.fi. Lomake löytyy nimellä potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen asiakkaat voivat tehdä muistutuksen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen nettisivuilla osoitteessa www.luvn.fi Muistutus lomake löytyy nimellä potilaan hoitoon ja kohteluun liittyvä muistutus.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi viikkoa.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

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

Provesta Ruorissa kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa. Omaohjaaja vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa. Omaohjaajan tehtävistä on laadittu kirjalliset ohjeet. Omaohjaajan poissa ollessa, työssä olevat ohjaajat vastaavat asiakkaan asioiden hoitamisesta. Jokaiselle asiakkaalle on nimetty omaohjaaja asiakastietojärjestelmässä. Työntekijöillä on tiedossa puitesopimusvaatimukset

omaohjaajatyön järjestämisestä yksikön asiakkaille. Omaohjaajuudet jakautuvat työntekijöille tasaisesti ja niiden valitsemisessa kuullaan sekä asiakasta että työntekijää mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaat ovat kertoneet olevansa tietoisia siitä, kuka heidän omaohjaajanaan yksikössä toimii. Osa asiakkaista kokee saaneensa luotua luottamuksellisen suhteen omaohjaajan kanssa. On myös tapahtunut niin, että asiakas on halunnut vaihtaa omaohjaajan, koska ei ole kyennyt tähän luottamaan.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Provesta Ruorissa edistämme asiakkaiden kokonaisvaltaista kuntoutumista ja hyvinvointia huomioimalla asiakkaiden päivittäisen yksilöllisen tuen ja avun tarpeen. Huomioimme asiakkaan omat voimavarat ja kiinnostuksen kohteet sekä yksilölliset toimintatavat. Suunnittelemme asiakkaalle tarpeellisen tuen arkeen, mikä tukee kuntoutumista ja selviytymistä arjessa. Tuen, avun ja ohjauksen turvin mahdollistamme asiakkaan itsenäisen asumisen omassa asunnossa.

Provesta Ruorissa edistetään asiakkaan fyysistä toimintakykyä esimerkiksi ohjaamalla ruoanvalmistuksessa, hygienian hoidossa, siivoamisessa sekä mahdollisimman itsenäisessä liikkumisessa. Asiakasta motivoidaan liikkumiseen ja säännölliseen ulkoiluun. Asiakkaille tarjotaan erilaisia fyysisiä aktiviteetteja viikoittain. Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään myös kannustamalla kulkemaan lyhyet matkat asiointeihin kävellen tai pyörällä. Lisäksi seuraamme kuukausittain asiakkaiden painoa ja viikoittain verenpainetta. Havainnoimme asiakkaiden fyysistä toimintakykyä päivittäin ja kyselemme heidän kokemukstaan voinnistaan säännöllisesti.

Psyykkistä hyvinvointia tuetaan säännöllisillä keskusteluilla, omatuokioilla, tarjoamalla aktiivista arkea ja kannustamalla itselle mielekkääseen tekemiseen arjessa. Asiakasta tuetaan kokonaisvaltaisesti eli tuetaan oireiden hallinnan lisäksi elämään ihan mahdollisimman täysipainoista arkea. Käytämme psyykkisen hyvinvoinnin tukemisessa esimerkiksi mielenterveystalon materiaaleja ja päivitämme työntekijöiden tietoa ja osaamista asiakkaan oireidenhallinnan tukemiseksi.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään tukemalla asiakkaan muistia, oppimista ja ongelmanratkaisua. Esimerkiksi asiakkaita tuetaan oman arjen suunnittelussa viikko-ohjelman avulla. Asiakkaiden viikkoon sisältyy oman asunnon siivousta, pyykinpesua, lääkkeiden jakoa ja muita asioiden hoitamisia. Asiakkaat ovat mukana omaa elämäänsä koskevissa päätöksenteoissa ja heitä tuetaan siinä tarvittaessa. Pyrimme siihen, että asiakkaat ovat itse mukana ratkaisemassa haastavia tilanteita. Tuemme asiakkaiden vuorokausirytmää esimerkiksi sovitulla herätyksillä. Muistutulemme asiakasta eri toimintoihin liittyen aina tarvittaessa.

Sosiaalista toimintakykyä tuemme järjestämällä päivittäin erilaista yhteistä toimintaa tai tekemistä yksikön yhteisissä tiloissa, lähiympäristössä tai retkeilemällä luonnossa. Asiakkaat saavat itse vaikuttaa toimintatuokioiden sisältöihin ja yhteisten aktiviteettien suunnitteluun. Asiakkaille järjestetään kerran viikossa yhteisökokous, missä asiakkailla on mahdollisuus tuoda esille omia toiveitaan ja mielipiteitään yksikön toimintaan liittyen.

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

Provesta Ruorissa hyödynnetään liikkumisessa ja ulkoilussa yksikön ympäristöä ja Hämeenlinnan kauniita ulkoilumaastoja. Yksikkö sijoittuu yhdelle Hämeenlinnan kauneimmista maisemista ja sijaitsee silti lähellä keskustaa ja monipuolisia palveluita.

Yksikössä seurataan aktiivisesti Hämeenlinnan alueen tapahtumia, joihin asiakkaat voivat osallistua yhdessä tai yksilöllisesti. Lisäksi Ruorista järjestetään yhteistä tekemistä eri aktiviteetteihin. Asiakkaita kannustetaan harrastamaan ja työntekijät pyrkivät etsimään asiakkaiden kanssa mielekästä tekemistä heidän mielenkiintonsa mukaisesti. Ryhmätoiminnassa huomioidaan tasapuolisesti liikunnan, ulkoilun ja kulttuurin tarjoamat ja hyvinvointia tukevat keinot.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti arjen toimintojen yhteydessä. Toiminnan arvioinnit ja seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin niille kuuluvien otsikoiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta. Laadun toimintaraporteista saadaan selville asiakkaan kohdalla toteutuneet toiminnallisuus, päivittäiskirjaukset sekä omaohjaajatuokiot päivittäin ja viikoittain.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Ruorin kaikki asiakkaat harjoittelevat tai valmistavat aterioitaan omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana. Lisäksi asiakkaat voivat osallistua yksikön yhteiseen ruoanvalmistukseen yksikön yhteisissä tiloissa. Asiakkaiden kanssa keskustellaan monipuolisen ja ravitsevan ruokavalion tärkeydestä ja asiakkaita kannustetaan syömään monipuolisesti.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikkien asiakkaiden mahdolliset erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa. Ruoka-aineiden hankinnassa huomioidaan erityisruokavaliot.

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

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

6.3 Hygieniäkäytännöt

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

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana viikoittain. Asiakkaiden kanssa on sovittu viikoittainen siivouspäivä arkeen.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Ruorin yhteistilat ovat pienet. Ruorin työntekijät huolehtivat yhteisten tilojen siivouksesta viikoittain. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua siivoamiseen ja siten harjoitella tilojen siistinä pitämistä yhdessä työntekijän kanssa. Esimerkiksi työntekijän kanssa yhdessä ruokaa valmistaessa asiakas osallistuu myös tiskien siivoamiseen ruoan valmistuksen jälkeen.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

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

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

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

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja, p. 044 758 5335

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

6.5 Terveyden- ja sairaanhoito

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

Asiakkaiden terveydenhoidosta vastaa koko yksikön henkilökunta. Asiakkaiden hoitokansioissa sekä sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on kunkin asiakkaan hammashoitoa, sairaanhoitoa ym. hoitoa koskevat ohjeistukset. Näistä ohjeista käy ilmi hoitoon liittyvät käytännöt, hoitavat tahot ja huomioon otettavat asiat.

Kiireellisissä sairaanhoitoa tarvittavissa tilanteissa soimitaan apua 112.

Lisäksi henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:

1. KHKS / Ensiapu/päivystys p. 03 629 4500
2. Päivystysapu 116117, julkisen terveydenhuollon järjestämä ympärivuorokautinen neuvontapalvelu
3. Myrkytystietokeskus puh. 0800 147 111 (24h/vrk, maksuton) tai 09 417 977 (24h/vrk, normaalihintainen)

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti, mikä löytyy yksikön sharepoint- sivujen kautta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

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

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajan työkuvaan Ruorissa kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnitteleminen sekä lääkehoidosta vastaaminen yhdessä esihenkilön ja ohjaajien kanssa. Sairaanhoitaja toimii työyhteisössä muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.

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

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

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään Mehiläisen omalla lääkäriillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. yksikön kvartaaliarviointien tai lääkehoidon auditointien avulla.

Yksikössä tehdään säännöllistä lääkehoidon omavalvontaa. Lisäksi teemme ulkopuolisen henkilön suorittamaa lääkehoidon omavalvontaa. Lääkehoidon toteuttamista kehitetään tarvittaessa omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta. Lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta ja seurannasta vastaa yksikön sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.

6.7 Rajattu lääkevarasto

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

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

6.8 Monialainen yhteistyö

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

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm.

poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Toimitiloihin vaikuttavat riskit arvioidaan yksikössä säännöllisesti toimitilatarkastusten, turvallisuuskävelyjen, omavalvonnan seurantojen sekä työterveyshuollon toimesta. Provesta Ruorin yksikön toiminnan osalta ei ole noussut huomioita tilojen terveellisyteen liittyen.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Provesta Oy tekee tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Järjestämme henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asiakkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Asiakasasuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain Ruorin ohjaajien toimesta. Palovaroittimien testaamisen toteutumisesta vastaa yksikköön nimetty turvallisuusvastaava. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Provesta Ruorin toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuus selvitys.

7.3 Henkilöstö

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

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

Provesta Ruorin henkilöstörakenne ja -mitoitukset ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitukset on yhteisöllisessä asumisessa 0,3 ja tuetun asumisen palveluissa 0,1. Asiakkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palvelun piirissä. Provesta Ruorissa huolehditaan päivittäin, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksit). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK) ja hänellä on kokemusta Provesta Ruorin asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä. Yksikön esihenkilön työnkuva on 100 % hallinnollinen. Esihenkilö osallistuu asiakastyöhön tarvittaessa ja yksikön tilanteen niin vaatiessa. Esihenkilö on kuitenkin aktiivisesti mukana yksikön arjessa työryhmän ja asiakkaiden kanssa.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee sosionomi, lähihoitajia sekä sairaanhoitaja. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan toimii puhelinyöpäivystys yhteisesti Provesta Messin yksikön kanssa. Yöpäivystyspuhelinta päivystää öisin Ruorin tai Messin yksikön työntekijä, mistä yksikön asiakkaat ovat tietoisia.

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

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa tai sijaistamiset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Talon ulkopuolisia sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on vähintään kattava perehdytys yksikön toimintaan ja asiakkaisiin sekä työskennellessään työvuorossa yksin hänellä on vähintään sosiaali- ja terveystieteen perustutkinto ja voimassa olevat lääkeluvat.

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

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

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

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

Provesta Ruorissa on järjestetty koulutusta henkilökunnalle mm. traumahäiriöistä ja niiden vakauttamisesta mielenterveyspalveluissa, skitsofreniasta (hoidon ja kuntoutuksen keskeiset sisällöt), toipumisorientaatiosta, lääkehoidosta, Provesta tuotteesta ja toimintaympäristöstä, ensiavusta sekä turvallisuudesta ja ammatillisesta kohtaamisesta ohjaustyössä.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta Ruorissa yhteisöllisen asumisen asiakkailla on oma koti kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä tai kaksioita, joissa on täysin varustellut keittiöt, oleskelutilat sekä wc- ja suihkutilat. Yksiöistä löytyy ranskalainen parveke ja kaksioissa normaali parveke. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa oman näköisesti ja rakentaa siitä omanlaisensa kodin. Asiakkaiden asunnot sijaitsevat kahdessa eri rappukäytävässä samassa kerrostalossa sijoittuen hajautetusti eri kerroksiin. Asiakkaat saavat yksilöllistä tukea ja apua omaan kotiinsa.

Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asiakkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat 3h+keittiö+kph kokoisessa asuinhuoneistossa. Tarvittaessa asiakkaat voivat tavoitella työntekijöitä yhteisistä tiloista tai soittamalla työntekijöiden numeroon. Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut ja yöpymiset asunnolla. Asiakkaat noudattavat taloyhtiön yleisiä sääntöjä sekä Provesta Oy:n asumisen ohjeistuksia.

Provesta Ruorin tuetun asumisen asiakkaat asuvat itse vuokraamissaan asunnoissa Hämeenlinnassa, Ruori yksikön läheisyydessä. Ruorin työntekijät tuovat palvelua heidän koteihinsa sovituin määrin viikoittain.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Ruorissa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Ruorissa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

Asiakkaille hankitaan tarpeenmukaisesti erilaisia apuvälineitä arkeen helpottamaan liikkumista ja toimintakykyä. Omaohjaaja yhdessä muun työryhmän kanssa arvioi apuvälineiden tarvetta. Apuvälineet tulee noutaa Hämeenlinnan Viipurintien pääterveysaseman apuvälinelainaamosta. Apuvälineiden käyttöön opastaa tarvittaessa apuvälinelainaamon henkilökunta ja apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo.

Provesta Ruorissa yksikön käytössä olevien asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume-, verenpaine- ja verensokerimittari sekä alkometri. Kaikki laitteet ovat kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja, p. 046 922 9285

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön työnhjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisilla. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan

säännöllisillä kirjausten auditoinneilla. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta. Ruoriin tehdyssä kirjausten auditoinnissa on todettu, että kirjaaminen on ammatillista ja asianmukaista. Todettu myös, että Ruorissa toteutuu puitesopimusvaatimusten mukaiset omatuokiot ja toiminnallisuus asiakkaiden kohdalla. Kirjaamisen kehittämiseksi huomioidaan, että kirjaaminen sisältää enemmän asiakkaiden psyykkisen voinnin arviointia ja huomioita.

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, p. 045 6728 286

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. Aktiivisen arjen ylläpitäminen ryhmätoiminnan keinoin viikon jokaisena päivänä.
2. Asiakastyön jalkautuminen ja aktiivinen toteutuminen asukasasunnoille.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Hämeenlinna 13.11.2023

Allekirjoitus

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

This documents contains 48 pages before this page

Dokumentet inneholder 48 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 48 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 48 sider før denne side

Detta dokument innehåller 48 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