



# SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

## Selene



## Sisällysluettelo

<a href="#"><u>SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA</u></a> .....	1
<a href="#"><u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u></a> .....	4
<a href="#"><u>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u></a> .....	6
<a href="#"><u>2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta</u></a> .....	6
<a href="#"><u>2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus</u></a> .....	7
<a href="#"><u>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u></a> .....	7
<a href="#"><u>3.1 Toiminta-ajatus</u></a> .....	7
<a href="#"><u>3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet</u></a> .....	8
<a href="#"><u>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</u></a> .....	10
<a href="#"><u>4.1 Riskienhallinta</u></a> .....	10
<a href="#"><u>4.2 Ilmoitusvelvollisuus</u></a> .....	14
<a href="#"><u>4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</u></a> .....	16
<a href="#"><u>4.4 Korjaavat toimenpiteet</u></a> .....	16
<a href="#"><u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u></a> .....	17
<a href="#"><u>5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma</u></a> .....	17
<a href="#"><u>5.2 Asiakkaan kohtelu</u></a> .....	19
<a href="#"><u>5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen</u></a> .....	19
<a href="#"><u>5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu</u></a> .....	21
<a href="#"><u>5.5 Asiakkaan osallisuus</u></a> .....	22
<a href="#"><u>5.6 Asiakkaan oikeusturva</u></a> .....	24
<a href="#"><u>5.7 Omatyöntekijä</u></a> .....	26
<a href="#"><u>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u></a> .....	27
<a href="#"><u>6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</u></a> .....	27



<a href="#">6.2 Ravitsemus</a>	29
<a href="#">6.3 Hygieniäkäytännöt</a>	30
<a href="#">6.4 Infektioiden torjunta</a>	31
<a href="#">6.5 Terveyden- ja sairaanhoito</a>	32
<a href="#">6.6 Lääkehoito</a>	33
<a href="#">6.7 Rajattu lääkevarasto</a>	34
<a href="#">6.8 Monialainen yhteistyö</a>	34
<a href="#">7 ASIAKASTURVALLISUUS</a>	34
<a href="#">7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</a>	34
<a href="#">7.2 Terveysturvallisuuslain mukainen omavalvonta</a>	35
<a href="#">7.3 Henkilöstö</a>	35
<a href="#">7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</a>	37
<a href="#">7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</a>	37
<a href="#">7.6 Toimitilat</a>	38
<a href="#">7.7 Teknologiset ratkaisut</a>	39
<a href="#">7.8 Terveysturvallisuuden laitteet ja tarvikkeet</a>	39
<a href="#">8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</a>	40
<a href="#">8.1 Asiakastyön kirjaaminen</a>	40
<a href="#">9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</a>	42
<a href="#">10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</a>	42



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Oy, Selene	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Maari Kotkavuori	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 5131559 maari.kotkavuori@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Suviniitynkatu 4 A 1	Postinumero ja toimipaikka 02770 Espoo
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä: Yhteisöllinen asuminen 13 Tukiasuminen 1

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue	
Sijaintikunta Espoo	Sijaintikunnan yhteystiedot

### LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

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



## REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 13.4.2021	Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut Yhteisöllinen palveluasuminen (13 asiakaspaikkaa) Tukiasuminen (1 asiakaspaikkaa) OID-koodi 1.2.246.10.23655384.10.21
------------------------------------	---

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

<p>Asiakastietojärjestelmä</p> <p>Alihankkijan nimi: Invian Oy</p> <p>Yhteystiedot (puh. S-postiosoite): Ilkka Jussila, 050 530 0033, info@invian.fi</p> <p>Alihankkijan vastuhenkilö: Ilkka Jussila, 050 530 0033</p> <p>Mitä palvelua tuottaa: Asiakastietojärjestelmän ylläpito ja tuki</p> <p>Ulkopuolinen siivouspalvelu</p> <p>Alihankkijan nimi: Siivouspalvelu Löytty</p> <p>Yhteystiedot (puh, S-postiosoite): 045 8724999, riku@siivouspalveluloutty.fi</p>
--

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

<p>Provesta Oy Selenessä seurataan ja arvioidaan alihankintana tuotettujen palvelujen laatua arjessa. Mahdolliset palautteet ja reklamaatiot tehdään suoraan alihankkijalle tai yhteistyössä hankinnan kanssa hyödyntäen yrityksen sähköistä palautejärjestelmää.</p>
---

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä     Ei



## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Suunnitelman laadinnassa on ollut myös mukana yksikön asiakkaat. Osallistuminen on mahdollistettu käymällä suunnitelmaa läpi henkilökunnan palaverissa sekä asiakaskokouksissa.

Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelupäällikön ja -johtajan kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Oy, Selene, vastaava ohjaaja Maari Kotkavuori, p. 050 5131559

maari.kotkavuori@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.



## 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. Yksikössä omavalvontasuunnitelma löytyy yksikön yhteisistä tiloista Kodinkansioista. 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 Selenen työntekijällä on pääsy omilla verkkotunnuksilla Selenen Sharepoint sivulle ja täten pääsevät lukemaan suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan asiakkaan kanssa tutustua ohjaus- ja tai omatuokio hetkillä. Lisäksi suunnitelman sisältöä käsitellään asiakkaiden kanssa asukaskokouksissa.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Selenen 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 mahdollisimman 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.

Provesta Selenessä on tarjolla asiakkailleen päivittäin yhteistä ryhmätoimintaa. Ryhmien sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Ryhmätoiminta on sellaista, että kaikilla Selenen asiakkailla on siihen mahdollista osallistua omien mieltymyksiensä mukaan.

### 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 Selenen toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, ammatillisuus ja turvallisuus.

Provesta Selenen arjessa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

#### Tieto ja Taito

- Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuen 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 Selenessä 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 Selenessä tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.
- Henkilökunta kokee saavansa tarvittaessa täydennyskoulutuksia.

### **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 Selenessä 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.
- Välittäminen ja vastuunotto on henkilökunnan mielestä lähtökohta heidän työilleen.

### **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 sekä 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 Selenen 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 asiakkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.
- Provesta Selenen palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta.
- Henkilökunta kokee, että Selenessä kehitetään yksikön toimintaa säännöllisesti. Kerran kuukaudessa käydään läpi laatuindeksi, jonka mukaan lähdetään kehittämään Selenen toimintaa.

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

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

Kartoituksessa on noussut esille seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Yhteistyön sujuvuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa on aktiivista ja avointa. Henkilökunta huomioi naapurit tervehtimällä heitä. Yksikön esihenkilö pitää yhteyttä isännöitsijään. Selenen asiakkaat kertovat tulevansa toimeen taloyhtiön muiden asukkaiden kanssa hyvin.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa koska yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Uuden työntekijän perehdytyksen tulee olla kattavaa ja suunnitelmallista. Lisäksi työohjeita tulee kerrata säännöllisesti. Työohjeita kerrataan säännöllisesti esimerkiksi työryhmän omissa kokouksissa.



Ohjeiden kertaamisesta vatsaa yksikön esihenkilö sekä tiimivastaava. Työohjeet löytyvät yksikön omilta Sharepoint sivuilta sekä yksikön toimistossa olevasta kansioista.

- Toimintaympäristö luo asiakkaille vaatimuksia. Asiakkaiden tulee sitoutua taloyhtiön sääntöihin ja huomioida naapurinsa. Asukaskokouksessa käydään säännöllisesti läpi asiakkaiden kanssa, mitä tavanomaisessa asuinympäristössä asuminen tarkoittaa. Selenen asiakkaat osallistuvat yhdessä työntekijöiden kanssa taloyhtiön talkoisiin. Asiakkaat kuvaavat välejään taloyhtiön muihin asukkaisiin hyväksi.
- 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. Lisäksi yksikön henkilökunta perehdytetään kattavasti toimintaympäristössä toimimiseen, jotta uuden asiakkaan tutustumiskäynnillä ja palvelun arvioinnissa osataan arvioida oikeita asioita.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Yhteistyötä tehdään avoimella viestinnällä ja kattavalla toimintaan tutustumisella.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat; yrityksen ammattitaitoinen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa mahdollisissa yhteiskunnallisissa haastetilanteissa. Haasteisiin on varauduttu laatimalla henkilökunnalle erilaisia kirjallisia ohjeita. Kirjalliset ohjeet ovat osa työohjeita ja niitä kerrataan säännöllisesti yksikön esihenkilön ja tiimivastaavan toimesta.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); Yksikön toiminnalle on laadittu valmiussuunnitelma. Lisäksi poikkeustilanteisiin on laadittu kirjallisia ohjeita ja yksikössä tehdään säännöllisiä harjoituksia yksikkökohtaisten harjoitussuunnitelmien pohjalta. Lisäksi yksiköihin on hankittu tarvittava varustus. Yksikössä on turvallisuusvastaava, joka huolehtii, että yksikössä pidetään poistumisharjoitukset kaksi kertaa vuodessa.



- Tietosuoja- ja riskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa. Yksikössä on tietoturvavastaava, joka huolehtii, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava tieto tietoturvallisuuteen liittyvistä asioista.
- Turvallinen työskentely: Asiakastyön toteuttamisen riskienarvioinnissa arvioitiin, että arjen asiakastyön kannalta on tärkeää, että henkilökunta perehdytetään kattavasti työhön ja asiakasryhmään sekä asiakaskohtaisiin toimintaohjeisiin. On tärkeää tietää kunkin asiakkaan toiveet kotikäynneille sekä yhteiset yksikön yhteistilan pelisäännöt. Asiakkailta on itsemääräämisoikeus ja tätä tulee tukea. Yksikköön on laadittu kirjallisia ohjeita eri tilanteisiin esim. yksikön turvallisuussuunnitelma, yksintyöskentelyn ohje ja toimintaohjeet poikkeustilanteisiin. Henkilökunnalle on tarjolla koulutusta turvalliseen ja ammatilliseen kohtaamiseen ohjaustyössä.
- Lääkehoitosuunnitelman mukainen toiminta: lääkehoidon prosesseihin liittyvien riskien tunnistaminen on keskeistä ja tähän on laadittuna erilliset ohjeet lääkehoitosuunnitelmassa. Poikkeamat tehdään toiminnanohjausjärjestelmän kautta ja johon ne arkistoidaan käsittelyn mukaisesti. Säännöllinen ja avoin poikkeamien käsitteleminen työyhteisössä esihenkilön toimesta on osa Selenen toiminnan kehittämisen kulttuuria.

## 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 uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. 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 ja osallistetaan tarpeen mukaan henkilökuntaa. Kaikki käsittelyt dokumentoidaan. Provesta Selenessä on käytössä myös palautelaatikko, johon asiakkaat voivat antaa palautetta halutessaan nimettömästi.



### 4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitleminen

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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa seitsemän päivän kuluessa poikkeaman tekemisestä. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto vakavista poikkeamia 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.

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. Poikkeamat käsitellään seitsemän vuorokauden sisällä.

Yksikön poikkeailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä voidaan seurata poikkeamaraporttien pohjalta ( PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeailmoitusten 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 Selenessä toimintayksikön esihenkilö ilmoittaa henkilökunnan viikkotiimeissä muutoksista ja muista korjaavista toimenpiteistä. Tarpeenmukaisesti asiakkaita tiedotetaan muutoksista viikoittaisessa yhteisökokouksessa. Palvelunostajille sekä muille yhteistyötahoille toimintayksikön esihenkilö tiedottaa muutoksista sähköpostilla, puhelimitse tai tapaamisilla.

## 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 Selenessä asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma noin viikon kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta. Asiakaan toteuttamissuunnitelman laadinnasta vastaa asiakkaan omaohjaaja. Omaohjaaja huolehtii, että suunnitelma päivitetään ajallaan. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet sekä keinot, joilla palvelua



toteutetaan ja tavoitteita pyritään saavuttamaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakas itse, mahdolliset läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja ja Provestan henkilökunta. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan toimesta. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa. Asiakkaat kokevat, että voivat vaikuttaa omaan toteuttamissuunnitelmaan määrittelemällä itse omia tavoitteitaan sekä suunnitelma omia tekemisiään ja ohjelmaa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Selenessä käytetään asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa TUVA-mittaristoa. Asiakkaalle tehdään TUVA-arviointi kuukauden kuluessa asiakkaan saapuessa sekä aina toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä tai voinnin muuttuessa. Myös asiakas itse tekee TUVA- mittariston itsearviointin. Käytämme myös toimintakyvyn arvioinnissa tarpeen mukaan MMSE - ja AUDIT- kyselyitä. Tarpeenmukaisesti voidaan käyttää esim. Käypä Hoidon, Terveysportin ja muiden toimijoiden mittareita arvioinneissa.

Työntekijöiden mielestä Tuva-toimintakykymittaria on helppo käyttää, mutta se jättää paljon tulkitsemisen varaa. Tästä syystä vaihdellaan työntekijää, joka tekee asiakkaalle ammattilaisen arvion, jotta saadaan monipuolisesti näkymään ammattilaisen arvio. Tuva-toimintakykymittarin asiakkaan itsearvio kertoo henkilökunnan mielestä hyvin asiakkaan oman näkemyksen hänen toimintakyvystään sekä se kertoo, jos ammattilaisen ja asiakkaan arvioit eroavat toisistaan.



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

Provesta Selenessä asiakas on aina mukana tekemässä omaa toteuttamissuunnitelmaansa. Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat kertovat, että saavat itse määrittää ja kertoa omia tavoitteitaan.

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

Provesta Selenessä asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällöt perehdytetään kaikille työntekijöille, omaohjaajan toimesta. Näin henkilökunta osaa huomioida asiakkaiden 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 Selenessä arvioidaan ja seurataan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan asiakkaan kohtaamisen auditoimisella.

## 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 Selenen 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 Selenessä henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asiakkaiden omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulee huomioiduksi. Kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ylös (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset). Lisäksi asiakkaan toteuttamissuunnitelma lomakkeessa on erillinen kohta asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskien, jossa omaohjaaja suunnitelmaa laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käytyä itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Asiakkaat kertovat heidän itsemääräämisoikeutensa näkyy muun muassa siinä, että he saavat itse päättää päivän ohjelma. He saavat päättää itse omista lomistaan. Asiakkaat kertovat heillä on vapaus omassa asunnossaan.

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

Provesta Selenessä ei ole käytössä rajoittamistoimia.



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

Provesta Selenessä 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 Selenessä 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.

Kohtaamisen auditoinneista ei ole noussut esiin epäkohtia asiakkaiden kohtaamisessa.

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

Selenessä yksikön esihenkilö lähestyy tarpeenmukaisesti 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 Selenen asiakkaita kannustetaan osallistumaan aktiivisesti yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa, omatuokiohetkillä sekä ohjausajoilla. 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.

Selenen asiakkaat ovat tietoisia, siitä että heidän asioistaan keskustellaan raporteilla ja kokevat tämän turvallisena ja kuntoutusta edistävänä asiana.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Selenen asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asiakkaalle 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 Selenessä on käytössä myös palautelaatikko, jonne asiakkaat voivat antaa palautetta.



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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja asiakaspalavereissa. Tulleiden palautteiden perusteella muutetaan toimintatapoja ja tarkennetaan toiminnan sisältöjä. Laatukselyistä saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksi voi olla enimmillään 100 ja jokainen osa-alue saa myös arvon välillä 0-100. Indeksi 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.



Selenen yksikön laatuindeksi on 90,8 (01–08/2023). Seuraaviin osa-alueisiin on kiinnitetty huomioita saadun palautteen perusteella. Maukasta ja terveellinen ravinto: Provesta Selenessä kysytyt ruokaehdotuksia asiakkailta, kun on tehty uudet kiertävät ruokalistat.



Selenessä on viikoittain kaksi toiveruokaa, jotka jokainen asiakas saa päättää omalla vuorollaan.

Yksilöllistä hoivaa, ohjausta ja tukea on pyritty kehittämään sillä, että omaohjaaja on selvittänyt asiakkailta, heidän toiveitaan omaohjaajaa ja omatuokioiden suhteen.

## 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:

Maari Kotkavuori

p. 050 5131559

maari.kotkavuori@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.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:





Espoo, Hanko, Kauniainen, Raasepori, Kirkkonummi

sosiaali- ja potilasasiamiehet Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838.

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Inkoo, Karkkila, Lohja, Siuntio, Vihti

Sosiaali- ja potilasasiamiehet Clarissa Kinnunen ja Jenni Henttonen p. 040 0277087

Neuvontaa puhelimitse ma 12–15, ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi

Neuvontaa puhelimitse ma 10–12, ti, ke, to klo 9–11 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona).

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

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.

029 505 3050



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

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

Provesta Selenen toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Muistutus käsitellään ensin henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutukseen tehdään vastaus muistutuksen tekijälle. Lisäksi vastaus annetaan tiedoksi prosessiin liittyville tahoille.

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 Selenessä kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa sekä lisäksi varaomaohjaaja. 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 tuolloin asiakkaan asioista.

Henkilökunnan mielestä omaohjaaja on asiakkaan vierellä kulkija ja asiakkaan asioiden asiantuntija. Hän on ottaa kiinni, kun menee pieleen. Omaohjaaja ohjaa, opastaa, auttaa, tukee ja kannustaa. Hänen tehtävänä on huolehtia, että asiakkaan asiat tulee tehtyä. Omaohjaaja huolehtii, että kuntoutus toteutuu suunnitellusti. Hänen vastuullaan ollaan



asiakkaan kokonaisvaltainen huolenpito. Omaohjaaja on turvallinen ja luotettava ihminen, jolle voi sanoa ihan mitä vain. Hän on helposti lähestyttävä

## 6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

### 6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Edistämme asiakkaidemme kokonaisvaltaista kuntoutumista ja hyvinvointia huomioimalla asiakkaiden yksilölliset tuen ja avun tarpeet päivittäin. Huomioimme asiakkaan omat voimavarat ja kiinnostuksen kohteet sekä yksilölliset toimintatavat. Suunnittelemme asiakkaalle tarpeellisen tuen arkeen, mikä tukee hänen kuntoutumistaan ja selviytymistään arjessa. Tuen, avun ja ohjauksen turvin mahdollistamme asiakkaan itsenäisen asumisen omassa asunnossa.

Provesta Selenen palveluun kuuluu keskeisesti apu, ohjaus ja tuki arkeen liittyvissä päivittäisissä toiminnoissa, vuorokausirytmien saavuttamisessa ja ylläpitämisessä, kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Asiakkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Asiakkaan sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistäminen kaikilla tasoilla: lähiyhteisössä, työssä ja opiskelussa sekä yhteiskunnassa. Asiakkaan tukeminen suhteen luomisessa ja ylläpitämisessä omaisiin ja läheisiin.

Provesta Selenessä edistetään asiakkaan fyysistä toimintakykyä suullisen ohjauksen avuin esimerkiksi ohjaamalla ruoanvalmistuksessa, kotiaskareiden teossa sekä mahdollisimman itsenäisessä liikkumisessa. Asiakasta motivoidaan liikuntaan ja itselleen mielekkäisiin liikuntamuotoihin. Asiakkaille tarjotaan erilaisia fyysisiä aktiviteetteja pitkin viikkoa. Esimerkiksi motivoimalla lähtemään kävelylle yksin tai yhdessä ohjaajan kanssa. Lisäksi seuraamme kuukausittain asiakkaiden painoa. Havainnoimme asiakkaiden fyysistä toimintakykyä päivittäin.



Psyykkistä hyvinvointia tuetaan säännöllisillä tukikeskusteluilla, omatuokioilla, tarjoamalla aktiivista arkea ja yksilöllisyyden huomioiminen ohjauksen sisällöissä. Asiakasta tuetaan kokonaisvaltaisesti eli tuetaan oireiden hallinnan lisäksi elämään ihan mahdollisimman täysipainoista arkea. Käytämme psyykkisen hyvinvoinnin tukemisessa erilaisia menetelmiä ja haemme aktiivisesti tietoa asiakkaan oireidenhallinnan tukemiseksi.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään tukemalla asiakkaan muistia, oppimista ja ongelmanratkaisua. Esimerkiksi asiakkaita tuetaan itsenäiseen päätöksen tekoon motivoimalla. Asiakkaat ovat mukana omaa elämäänsä koskevilla päätöksenteoilla ja heitä tuetaan siinä tarvittaessa. Pyrimme, että asiakkaat ovat itse mukana ratkaisemassa haastavia tilanteita. Tuemme asiakkaiden vuorokausirytmää esimerkiksi soittamalla herätyssoittoja. Muistuttelemmme asiakasta eri toimintoihin liittyen tarvittaessa.

Sosiaalista toimintakykyä tuemme järjestämällä päivittäin erilaista yhteistä toimintaa tai tekemistä yksikön yhteisissä tiloissa, yrityksen muissa toimitiloissa, ympäristön aktiviteeteissa tai ulkona. Asiakkaat saavat itse vaikuttaa toimintatuokioiden sisältöihin ja yhteisten aktiviteettien suunnitteluun. Asiakkaille järjestetään kerran viikossa asukaskokous, jossa asiakkailla on mahdollisuus tuoda esille omia toiveitaan ja mielipiteitään yksikön toimintaan liittyen.

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

Provesta Selenessä kaikille halukkaille asiakkaille on hankittuna Kaiku-kortti. Kaikukortilla voit hankkia maksuttomia pääsylippuja kulttuuritapahtumiin ja -paikkoihin, kuten konsertteihin, teattereihin ja museoihin. Kortilla voit myös hankkia kurssipaikkoja kansalaisopistoihin. Lisäksi toimintayksikkö järjestää päivittäin asiakkaille erilaista toimintaa yksilölliset toiveet huomioiden. Ohjaajat tukevat asiakkaita erilaisissa liikuntaharrastuksissa esimerkiksi hankkimalla erityisryhmien uimahallirannekkeen tai käymällä tutustumassa yhdessä asiakkaiden kanssa lähikuntosaliin. Jokaiselle



asiakkaalle on laadittu yksilöllinen viikko-ohjelma, jossa on merkittynä asiakkaan omat vapaa-ajan toiminnot.

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 selvinnee asiakkaan toiminnallisuus, päivittäiskirjaukset sekä omaohjaajatuokiot päivittäin ja viikoittain.

## 6.2 Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Selenen kaikki asiakkaat harjoittelevat tai valmistavat yhteisön aterioita ohjaajien tukemana yhteisissä tiloissa.

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 seurantaa tehdään arjen



asiakastyössä esim. asiakkaan kotikäynneillä, keskusteluiden pohjalta sekä asiakkaan vointia arvioimalla. Arjen asiakastyöhön kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveellisen ruokavalion osalta. Kesällä lämpiminä aikoina muistutetaan asiakkaita riittävästä nesteytyksestä.

### 6.3 Hygieniakäytännöt

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

Yleistä hygieniatasoa asiakkailta seurataan päivittäin (ulkoinen habitus, puhtaus, peseytyminen jne.) ja mikäli huomataan asioita, joihin tulee kiinnittää huomiota, lisätään asiakkaan tukea ja ohjausta asian parantamiseksi. 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 ja kaikkien nähtävillä pesutiloissa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana viikoittain. Jokaisella asiakkaalla on merkittynä omaan viikko-ohjelmaan jokin viikon arkipäivä siivouksia varten.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Selenen yhteistilat ovat pienet. Selenen ohjaajat huolehtivat toimiston siivouksesta sekä yhteisten tilojen siivouksesta huolehditaan yhdessä asiakkaiden



kanssa. Yhdessä tekemisen avulla harjoitellaan siivousta ja sosiaalisia taitoja pienryhmässä. Selenen kerhotilan siivouksesta huolehtii asiakkaat yhdessä ohjaajien kanssa. Kerran kuukaudessa tilan käy siivoamassa ulkopuolinen siivoaja.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjatusti omasta vaatehuollostaan, joko omassa asunnossaan tai yksikön yhteisissä tiloissa. Provesta Selenen 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. Siivoussuunnitelma löytyy Sharepointista yksikön omilta sivuilta. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään toimintoihin työsuhteen alussa.

## 6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja p. 050 5135170

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Provesta Selenessä noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten esimerkiksi Käypä hoito -suosituksia. Henkilökunnalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voinnin heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista.



## 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 soitetään apua 112.

Lisäksi henkilökunta voi konsultoida päivystävää terveydenhoitoa:

- 1) Espoon terveysasemat puh. 09 81634500
- 2) Leppävaaran psykiatrian poliklinikka puh. 09 47181440
- 3) Matinkylän psykiatrian poliklinikka puh. 09 47181700
- 4) päivystysapu puh. 116 117
- 5) etäosaston päivystys puh. 040 5471823
- 6) myrkytystietokeskus puh. 0800 147 111 ( 24 h/vrk, maksuton) tai 09 417 977 ( 24 h/vrk, normaalihintainen)

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti, mikä löytyy yksikön Sharepoint sivujen kautta sekä yksikön toimistossa olevasta perehdytyskansioista.

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 käynneillä mukana.





Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajan työnkuvaan Selenessä kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnittelemisen, 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?

Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään Ykköskotien omalla lääkärillä.

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

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.



## 6.7 Rajattu lääkevarasto

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

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.

## 6.8 Monialainen yhteistyö

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

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

# 7 ASIAKASTURVALLISUUS

## 7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.



## 7.2 Terveysturvajärjestelmä mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset 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.

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 Selenen ohjaajien toimesta. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Provesta Selenen toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuus selvitys.

## 7.3 Henkilöstö

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

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

Provesta Selenen henkilöstörakenne ja -mitoitukset ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitukset on yhteisöllisessä asumisessa 0,3 sekä tukiasumisessa 0,1. Asiakkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan



palveluiden piirissä. Provesta Selenessä huolehditaan päivittäin, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksi). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi (YAMK) ja hänellä on kokemusta Provesta Selenen asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesihenkilön tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, sosionomi sekä sairaanhoitaja. Sosionomi toimii yksikössä tiimivastaavana. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan on puhelinpäivystys.

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

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Talon ulkopuolisia sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja kattava perehdytys yksikön toimintaan.

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 Selenessä 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 palvelupäällikkö ja yksikön esihenkilö.

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

#### 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimintayksikön 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. 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 Selenessä työryhmä on käynyt mm. toipumisorientaatioon ja mielenterveysongelmiin liittyviä koulutuksia.

## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta Selenessä yhteisöllisen asumisen asiakkailta on oma koti kerrostalossa. Asunnot ovat yksiöitä tai kaksioita, jotka ovat kooltaan 26–33,5 m<sup>2</sup>. Asunnoissa on normaali asuinvarustus. Asiakas saa itse kalustaa ja sisustaa asunnon. Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa. Täten oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset. Asiakkaat noudattavat taloyhtiön yleisiä sääntöjä sekä Provesta Oy:n asumisen ohjeistusta.

Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asiakkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat. Tila on kaksio avokeittiöllä. Lisäksi



Selenellä on käytössä naapuritaloyhtiössä sijaitseva liiketila, jota käytetään asiakkaiden ryhmätoiminnassa.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Selenessä ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Selenessä ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

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

Provesta Selenessä asiakkailta ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Provesta Selenessä asiakkailta ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita

## 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/lääkärin/toimintaterapeutin ja/ tai palvelunostajan kanssa arvioi apuvälineiden



tarpeellisuutta. Apuvälineet haetaan ja niiden käyttöön ohjeistaa HUS:n oma apuvälinelainaamon henkilökunta. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo.

Provesta Selenen yksikön käytössä olevien asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittari sekä alkometri. Kaikki laitteet on 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 tiimivastaava p. 050 5135170

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### 8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

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

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?





Asiakastyön työohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisilla. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla sekä neljä kertaa vuodessa tehtävien kvartaaliarviointien pohjalta. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta.

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

Omaavonnalla, 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

Yksikön vastaava ohjaaja Maari Kotkavuori p. 050 5131559,  
maari.kotkavuori@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?



Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

1. Asiakkaille aktiivinen arki ryhmätoimintojen keinoin viikon jokaisena päivänä.
2. Kiinnitetään huomiota asiakkaiden omatuokioiden ja toiminnallisuuden sekä päivittäiskirjaamisen toteutumiseen viikoittain omaohjaajan toimesta.
3. Ideoidaan ja kehitetään yhdessä työyhteisön toimintaa työhyvinvoinnin lisäämiseksi.

## 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 Espoossa 23.11.2023

Allekirjoitus

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

This documents contains 42 pages before this page

Dokumentet inneholder 42 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 42 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 42 sider før denne side

Detta dokument innehåller 42 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