



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA SILMU

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	11
2.4 Muistutusten käsittely	12
2.5 Henkilöstö	12
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	14
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	14
2.8 Toimitilat ja välineet.....	15
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	15
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	16
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	17
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	19
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	19

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	21
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	23
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	24
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	25
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	26
4.1	Toimeenpano	26
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	26

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Provesta Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6 , 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Virpi Kokko, 0505922594, virpi.kokko@mehilainen.fi

Toimintayksikkö Provesta Silmu	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Elina Uusi-Rintakoski	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 545 6873, elina.uusi-rintakoski@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Tesoman valtatie 29 A37	Postinumero ja toimipaikka 33310 Tampere
Palvelut / asiakasryhmä Päihde-, ja mielenterveyskuntoutujat, tehostettu palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen	Asiakaspaikkamäärä Ympäri vuorokautinen asuminen 14 Yhteisöllinen asuminen 6
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Asumispalvelut asiakkaan omaan kotiin, palvelut yksikön tiloissa, palvelut asiakkaan asuinympäristössä, etäpalvelut	

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Sosiaalivastaavana Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen

Yhteystiedot ovat:

- Hatanpäänkatu 3 33900 Tampere
- Puhelin 040 504 5249 ma-to klo 09-11
- Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Pirhan sivuilla olevan sähköisen yhteydenottolinkin kautta. Palvelussa tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla

Potilasasiavastaavina Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo

Yhteystiedot ovat:

- Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- Puhelin: 040 190 9346, ma-to klo 09-11
- Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Pirhan sivuilla olevan sähköisen yhteydenottolinkin kautta. Palvelussa tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 30.11.2020	Palvelu, johon myönnetty Tehostettu palveluasuminen 14 paikkaa Palveluasuminen 6 paikkaa Mielenterveyskuntoutujat OID-tunnus 1.2.246.10.23655384.10.18
--	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Silmun toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveyskuntoutujille. Palvelukonseptimme keskiössä ovat asiakkaille tarjoamamme omat asuinhuoneistot integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön. Yksikkömme arki koostuu asiakkaiden kotona tapahtuvista yksilöllisistä ohjaustilanteista, ryhmätoiminnasta ja omaohjaajatyöskentelystä. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjauksen turvin.

Toimintamme perustana on toipumisorientaatio, joka näkyy muun muassa yksilöllisinä asiakkaan kanssa yhdessä laadittuina kuntoutumisen tavoitteina. Me keskitymme siihen,

että asiakas voi elää hyvää, toiveidensa mukaista elämää sairaudestaan ja oireistaan huolimatta. Rakennamme yhdessä asiakkaan kanssa merkityksellistä elämää. Pyrimme käyttämään energiaa voimavarojen vahvistamiseen sen sijaan, että keskittyisimme elämän haasteisiin. Toiminnassamme näkyy asiakasta arvostava ja kunnioittava kohtaaminen. Panostamme psyykkisen toimintakyvyn vahvistamiseen ja pyrimme vähentämään tekijöitä, jotka voivat heikentää asiakkaidemme terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta. Palveluiden avulla asiakas saa kokonaisvaltaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa tukea ja huolenpitoa.

Yksikössämme työskentelee moniammatillinen ja sitoutunut tiimi, jonka vahvuuksia ovat huumori, asiakaslähtöisyys, mahdollistaminen sekä asiakkaiden ja työyhteisön kannustaminen. Tiimissämme on hyvät valmiudet ammatilliseen puheeksiottoon, verkostoyhteistyöhön sekä vahvaan omaohjaaja työskentelyyn. Yksikkömme arki koostuu asiakkaiden kotona tapahtuvista yksilöllisistä ohjaustilanteista, ryhmätoiminnasta ja omaohjaajatyöskentelystä. Yksiköstämme tehdään säännöllisesti asiakkaiden kanssa yhdessä suunniteltuja retkiä erilaisiin tapahtumiin ja kohteisiin. Erityisosaamisemme kohdistuu nuorten aikuisten mielenterveyden haasteisiin ja niissä tukemiseen.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

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

Laatuindeksi:

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

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

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

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

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

Lainsäädäntö:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikön jokaiselle työntekijälle on laadittu kirjalliset työnkuvaukset, jotka kuvaavat kunkin työntekijän vastuita ja työtehtäviä. Lisäksi yksikössä on erilaisia vastuualueita kuten esimerkiksi tiimin vastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja kirjaamisvastaava. Kunkin vastuualueen tehtävät on laadittu kirjallisesti ja vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa kukin vastuuhenkilö.

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

Provesta Silmun omavalvontasuunnitelman laatimisesta on vastannut yksikön esihenkilö Elina Uusi-Rintakoski. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien ja raporttien yhteydessä. Lisäksi laadintaan on osallistunut yksikön asiakkaat yhteisökokouksissa.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Provesta Silmun palveluiden pariin voi tulla asukkaaksi eri kunnista ja kaupungeista puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman paikkakunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7§:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jossa kuvaillaan mm. Palveluiden toteuttamisen keinoja asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarpeita. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Suunnitelmassa huomioidaan kattavasti asiakkaan palvelun tarpeet ja suunnitellaan asiakkaan kokonaisvaltainen palveluiden saavutettavuus. Palveluiden tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut sekä muut hänelle kuuluvat tukitoimet.

Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Ensimmäinen suunnitelma laaditaan kuukauden sisällä asiakkuuden alettua ja päivitykset tehdään kaksi kertaa vuodessa. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista (ja mahdollisista oikeusturvakeinoista). Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan

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

Provesta Silmussa ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaan palveluiden asiantuntija yhdessä asiakkaan kanssa. Hän vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavansa palveluista. Omaohjaaja esittelee työyhteisölleen toteuttamissuunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet viikkopalavereissa suunnitelman laatimisen jälkeen, jotta koko työyhteisö toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään tärkeimmät asiakkaan tavoitteet ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden ja palveluiden arviointia tehdään kuukausittain väliraporteissa, jotka toimitamme yhteistyötahoille, sekä säännöllisissä verkostopalavereissa hyvinvointialueen työntekijöiden kanssa. Provesta Silmussa käytetään toimintakyvyn arvioinnissa TUVA-toimintakykymittaria.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään kaksi kertaa vuodessa. Päivityksen toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmaiden ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessa sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan yksikön kvartaaliarvioinnissa 4 kertaa vuodessa.

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteistiedot:

Sosiaaliasiavastaavana Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen.

Yhteystiedot ovat:

- Hatanpäänkatu 3. 33900 Tampere
- Puhelin 0405045249 ma-to klo.09-11

- Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Pirhan sivuilla olevan sähköisen yhteydenottolinkin kautta. Palvelussa tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla.

Potilasasiavastaavina Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo.

Yhteystiedot ovat:

- Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere
- Puhelin: 0401909346 ma-to klo.09-11
- Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi
- Pirhan sivuilla olevan sähköisen yhteydenottolinkin kautta. Palvelussa tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveyspalveluiden johtava periaate, joka tarkoittaa sitä, että ihmistä tulee hoitaa ja palvella yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Yksiköiden arjen asiakastyön tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden ”IMO-käsikirja”, joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan arjen asiakastyössä niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Provesta Silmun asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan toiminnan omavalvonnalla, jota tehdään arjen asiakastyötä arvioimalla ja kohtaamisen- auditointien avulla. Lisäksi

toiminnan viitekehys eli toipumisorientaatio ja siihen liittyvät ohjeistukset sekä koulutukset tukevat asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista.

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

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

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

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

Provesta Silmun asukailta kysyttiin, miten Silmun henkilökunta tukee asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asukkaat vastasivat mm: heillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa yksikön toiminnan suunnitteluun, he saavat sisustaa asunnon omannäköiseksi, toteuttaa itseään omassa ulkonäössä sekä vaatetuksessa. Suunnitella oman kuntoutuspolun ja ohjauksen sisällön. Vaikuttaa omaan tulevaisuuteen ja kohdentaa kuntoutustaan itselle tärkeiden tavoitteiden mukaisesti. Vastauksista ilmeni, että he kokevat saavansa elää juuri omannäköistä elämää, jota henkilökunta tukee. Provesta Silmussa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Lomakkeen saa myös yksikön henkilökunnalta. Muistutus osoitetaan yksikön esihenkilölle ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Provesta Silmussa muistutukset käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutus yksikön kirjallisen vastineen kanssa toimitetaan muistutuksen antajalle ja tiedoksi palvelun tilaajalle. Kirjallisen muistutusvastineen tavoitteena on kuvata muistutuksen antajalle kattavasti mitä on tapahtunut ja mitä asioita muistutuksen selvityksen yhteydessä on huomioitu. Lisäksi muistutusvastineeseen kirjataan selvät yhteistiedot ja ohjeet keneen muistutuksen tekijä voi olla tarvittaessa yhteydessä lisätietojen saamiseksi.

Yksikön esihenkilön tiedot:

Elina Uusi-Rintakoski

p. 040 545 6873 / elina.uusi-rintakoski@mehilainen.fi

2.5 Henkilöstö

Provesta Silmussa työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka täyttävät sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset, jotka määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (817/2015)

ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan AMK-sosionomi sekä AMK-tradenomi ja hänellä on kokemusta Provesta Silmun asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia sekä sairaanhoitajia. Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa (aamu, ilta ja yö) viikon jokaisena päivänä. 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.

Olemme laatineet yksikköön työyhteisön hyveet, joiden ansiosta voimme mieltää sekä itsemme että toinen toisemme hyviksi – ihmisinä yleisellä tasolla mutta myös erityisesti työtehtävissä ja rooleissa, joissa toimimme osana yhteisömme yhteiseloä. Hyveajattelumme kantavana rakenteena on elinvoimainen ja toimintakykyinen työyhteisö, joka määrittää kollektiivisesti työmme kannalta olennaiset hyveet. Hyveemme, esimerkiksi kunnioittava kohtaaminen sekä vastuunkanto tarjoavat meille koordinaatit kohti laadukasta asiakastyötä sekä hyvinvointia.

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

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

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

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Silmun yhteistilat sijaitsevat Tampereen Tesomalla. Yksikön välittömässä läheisyydessä sijaitsee hyvinvointikeskus sekä kauppoja. Tesomalla on hyvät harrastusmahdollisuudet, lähellä sijaitsee kuntosali, uimahalli, jäähalli sekä palloiluhalli. Provesta Silmun lähellä on rautatieasema sekä bussipysäkit, jotka mahdollistavat hyvät kulkuyhteydet. Taloyhtiön sisäpihalla on leikkialue.

Provesta Silmussa kaikki asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan kerrostalossa. Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asukkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat. Asiakasasunnot sijaitsevat taloyhtiön eri kerroksissa. Asukasasunnot ovat 21- 32m2 suuruisia, jossa jokaisessa on oma keittiö tai keittiökomero sekä wc-tila suihkuineen ja pyykkikoneliitännällä. Asukas saa itse kalustaa ja sisustaa asunnon. Palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa. Lisäksi oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Silmussa asukkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan.

Provesta Silmussa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä OMNI365. Yksikössämme kirjataan reaaliaikaisesti. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä ja siksi yksikössämme panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen jatkuvaan kehittämiseen. Yksikköömme on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien kautta säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään kirjaamiseen suullisesti kirjaamisvastaavan toimesta. Lisäksi kirjaamiseen löytyy ohjeistusta Ykköskotien yhteisistä tiedostoista, sähköisen perehdytyksen kautta sekä

yksikön sharepointista. Kirjaamiseen liittyen järjestetään myös koulutusta. Provesta Silmussa tehdään kirjaamiseen omavalvontaa, jonka tavoitteena on varmistaa, että kirjaaminen on asiakaslähtöistä, laadukasta ja asiakkaan saamaa palvelua kuvaavaa. Omavalvontaa tehdään yksikön esihenkilön tiimivastaavan ja kirjaamisvastaavan toimesta mm. Omavalvontakyselyjen ja sähköisten raportointivälineiden kautta.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Silmun lääkehoidon toteutukselle on laadittu yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä.

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

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Silmun esihenkilö Elina Uusi-Rintakoski, p. 040 545 6873, elina.uusi-rintakoski@mehilainen.fi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Asiakastyön työnohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat

ammattillisia ja asianmukaisia sekä ohjeistusten mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja viranomaismääräyksien toteutumista arvioidaan omavalvonnalla. Omavalvontaa tehdään erilaisilla arvioinneilla, omavalvontakyselyillä ja auditoinneilla. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksilla ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Silmun asiakkaita kannustetaan osallistumaan aktiivisesti yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukyselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa. Lisäksi yksilölliset keskustelut omaohjaajan kanssa ovat tärkeitä palautteen antamisen keinoja. 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.

Toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukyselyn välityksellä tai lähestymällä yksikön esihenkilöä tai henkilöstöä sähköpostilla tai puhelimitse. Myös alueen

palvelujohtajaa tai palvelupäällikköä voi lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse. Palautetta voi antaa myös arjen työskentelyn ja tapaamisten yhteydessä.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja tarpeenmukaisesti asiakaspalavereissa. Kiireelliset palautteet käsitellään asianomaisten kanssa pikaisesti. 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. Indeksii 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.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. 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.

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

Kartoitusta tehtäessä on noussut esiin seuraavia huomioita;

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Yhteistyö Silmun taloyhtiön kanssa on avointa ja aktiivista.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa. Yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa.

Toimintaympäristön vaikutusten huomiointi on osa työntekijöiden perehdytystä. Toimintaohjeita kerrataan säännöllisesti koulutuksissa ja arjessa.

-Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasadunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asukkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Uuden työntekijän perehdytys tulee olla kattavaa ja suunnitelmallista. Lisäksi työohjeita tulee kerrata säännöllisesti.

-Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asukkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Lisäksi yksikön henkilökunta perehdytetään kattavasti toimintaympäristössä toimimiseen, jotta uuden asukkaan tutustumiskäynnillä 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 eri viranomaisten kanssa.

-Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita. Näitä ohjeita ja toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.

-Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset sekä tarvittava varustus.

-Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa. Tietosuojan riski tulee

huomioida myös arjen tilanteissa, kun puhutaan yksittäisen asiakkaan asioista, että muut asiakkaat eivät ole tällöin paikalla.

-Riskien arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös arjen mahdollisia biologisia vaaratekijöitä, jotka liittyvät bakteeri- ja virustartuntoihin. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin sekä suojavaatteita.

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

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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.

Kaikki toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan poikkeamailmoitusjärjestelmään, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin pöytäkirjaan. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö ja poikkeaman korjaaviin toimenpiteisiin mietitään yhdessä toimintatapoja koko

henkilöstön 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, alueelliset johtoryhmätyöskentelyt sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Alla kuva poikkeaman käsittelyyn liittyvästä prosessista.



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Silmussa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle välittömästi. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata

viivytyksettä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan kanssa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Provesta Silmun henkilökunnan jokainen työntekijä tietää, mitä ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa ja miten heidän tulee toimia ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti. Yksikön toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään yksikön esihenkilön, palvelujohtajan ja laatutiimin sekä yrityksen johdon kanssa. Lisäksi sisältö käsitellään yksikön henkilöstön kanssa. Kaikki toiminnasta saatu palaute huomioidaan ja tarvittavat toiminnan muutokset ja korjaukset tehdään toimintaan välittömästi.

Asukkaat perehdytetään taloyhtiön järjestyssääntöihin ja heidän kanssaan käydään läpi taloyhtiön kodinkansiota sekä palo- ja pelastusohjeita. Provesta Silmuun on laadittu kattavat työskentelyohjeet erilaisiin arjen tilanteisiin, kuten yksintyöskentelyohje. Lääkehoitoa toteutetaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti, sitä valvotaan omavalvonnan keinoin ja mahdolliset poikkeamat raportoidaan, käsitellään työryhmän kanssa sekä muokataan tarpeen mukaan työohjeita.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan kattavasti usean toiminnan avulla. Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä seurataan poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seurantaa raportoidaan kuukausittain

omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, johtoryhmissä ja omavalvontakäynneillä.

Provesta Silmussa poikkeamat käydään läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalaverissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä tiimipalaverin pöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että korjaavien toimenpiteiden osalta ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään tiimipalaverimuistioden lukukuittauksilla, päivittäisillä raporteilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

Provesta Silmussa uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintaan. Perehdytykseen osallistuu yksikön esihenkilö, tiimivastaava ja työyhteisön jäsenet. Saadun perehdytyksen työntekijä kuittaa sähköiseen perehdytyslomakkeeseen. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on tärkeä osa riskienhallintaan perehdyttämisessä.

Uusille työntekijöille perehdytetään poikkeamaraporttien tekemisen prosessi ja se kerrataan aina tarvittaessa koko henkilöstön kesken. Provesta Silmussa poikkeaman kirjaa se, joka poikkeaman havaitsee. Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaoheistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniää, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Provesta Silmussa henkilökunta on sitoutunut noudattamaan hygieniaoheistuksia, ja he ohjaavat myös asiakkaita aktiivisesti noudattamaan niitä. Yksikössä seurataan siivousten toteutumista tehtävienhallinnan ja seurantalistojen avulla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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.

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Kirjallinen suunnitelma löytyy yksikön share-pointista

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

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

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

Provesta Silmun omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut Yksikön esihenkilö Elina Uusi-Rintakoski. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä. Lisäksi laadintaan on osallistunut yksikön palveluiden piirissä olevat asiakkaat yksilöhaastattelujen ja yhteisökokouksien välityksellä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Omavalvonnan suunnittelusta ja toteutuksesta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö. Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina silloin, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä eteisen ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi suunnitelma on saatavilla

sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelma on liitetty osaksi viranomaismappia, jota säilytetään yksikössä. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työohjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla yksikön Sharepoint-sivuilla.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Tampereella 16.7.2025

Allekirjoitus: Elina Uusi-Rintakoski, Yksikön esihenkilö

This documents contains 30 pages before this page

Dokumentet inneholder 30 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 30 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 30 sider før denne side

Detta dokument innehåller 30 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