



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA VALIMO

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	10
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	12
2.4 Muistutusten käsittely	13
2.5 Henkilöstö	14
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	15
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	15
2.8 Toimitilat ja välineet.....	16
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	17
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	18
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	18
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	19
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	21
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	21

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	24
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	26
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	27
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	27
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	28
4.1	Toimeenpano	28
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	28

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, virpi.kokko@mehilainen.fi, 050 5922594

Toimintayksikkö Provesta Valimo	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Helena Sivonen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 5954483 helena.sivonen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Valimokuja 2 B 39	Postinumero ja toimipaikka 04410 Järvenpää
Palvelut / asiakasryhmä Tukiasuminen mielenterveyskuntoutujat Tukiasuminen muut vammaiset Tukiasuminen kehitysvammaiset Palveluasuminen (yhteisöllinen asuminen) mielenterveyskuntoutujat Muut sosiaalipalvelut: tukihenkilötoiminta aikuissosiaalityössä	Asiakaspaikkamäärä 27 asiakaspaikkaa 10 asiakaspaikkaa 31 asiakaspaikkaa 15 asiakaspaikkaa 135 asiakaspaikkaa
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Palvelua tuotetaan pääosin läsnäpalveluna, tarvittaessa etäpalvelua esimerkiksi puhelinyhteyksien avulla.	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan 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.

Sosiaali- ja potilasvastaavien yhteystiedot Keski-Uudenmaan hyvinvointialueella:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoa asiakkaita, omaisia ja henkilökuntaa asiakkaan kohteluun, osallistumiseen ja oikeusturvaan liittyvissä asioissa. Sosiaali- ja potilasasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa-antava ja hän voi toimia myös sovittelevassa roolissa. Palvelu on asiakkaille maksutonta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava:

- Neuvoa Keski-Uudenmaan alueen asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä terveydenhuollon potilasta potilaan asemasta ja oikeuksista annetuissa laissa liittyvissä asioissa sekä neuvoa varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Neuvoa ja avustaa asiakasta ja potilasta sekä heidän laillista edustajaansa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus, tai muut asiakkaan ja potilaan oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- Kokoaa tietoa asiakkaiden ja potilaiden yhteydenotoista sekä seuraa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksien ja aseman kehitystä hyvinvointialueella ja antaa selvitykset vuosittain aluehallitukselle ja kunnille.
- Toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistäjänä ja toteuttajana.
- Ei tee päätöksiä tai myönnä etuuksia
- Ei ota kantaa potilaan hoitoratkaisuihin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut vahinko

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Susanna Honkala

040 807 4756

susanna.honkala@keusote.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Anne Mikkonen

040 807 4755

anne.mikkonen@keusote.fi

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Ota yhteyttä sosiaali- ja potilasasiavastaavaan puhelimitse, sähköpostitse, kirjeitse tai käytä turvapostipalvelua. Huomaathan, että sähköposti ei ole tietoturvallinen palvelukanava ja sen käyttöä ei suositella arkaluonteisten tietojen lähettämiseen. Sähköpostitse voi kysyä yleisiä asioita, ohjeita tai neuvoja. Puhelimitse, kirjeitse ja turvapostin kautta voit viestiä sosiaali- ja potilasasiavastaavan kanssa tietoturvalisest. Asiakasvastaanotto voidaan järjestää tarvittaessa ajanvarauksella hyvinvointialueen järjestämissä tiloissa.

Lisätietoja <https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:

- Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
- Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Sähköposti: sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 27.1.2022	Palvelu, johon myönnetty Tukiasuminen mielenterveyskuntoutujat 27 asiakaspaikkaa Tukiasuminen muut vammaiset 10 asiakaspaikkaa Tukiasuminen kehitysvammaiset 31 asiakaspaikkaa Palveluasuminen mielenterveyskuntoutujat 15 asiakaspaikkaa Muut sosiaalipalvelut: tukihenkilötoiminta aikuissosiaalityössä 135 asiakaspaikkaa OID-tunnus 1.2.246.10.23655384.10.12
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Valimon toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita erityisryhmille integroituneena tavanomaiseen asumisympäristöön. Asiakkaitamme ovat mielenterveyskuntoutujat, vammaiset ja kehitysvammaiset. Asiakkaiden saama palvelu on yksilöllistä, tarpeenmukaista ja yksilöllisen suunnitelman mukaan yhteisöllistä toimintaa sisältävää palvelua. Asiakaspaikkoja Valimolla on yhteensä kolmekymmentä. Lisäksi tuotamme yksilöllistä kotiin vietävää palvelua Järvenpään alueella mm. aikuissosiaalityön, mielenterveys- ja päihdetyön sekä vammaispalveluiden asiakkaille.

Asiakkaan palveluiden sisältö koostuu yhdessä asiakkaan, palveluntuottajan sekä palveluntilaajan kanssa tehdystä palveluntarpeen arvioinnista ja palveluiden sisältöä arvioidaan, seurataan ja tarvittaessa muokataan yksilöllisten tarpeiden mukaan hyvinvointialueiden puitesopimusten sisältöä noudattaen, sekä palveluntilaajan kanssa sopien.

Provesta Valimon henkilökunnalla on moninaista osaamista sekä mielenterveyden haasteista, vammaisuudesta että kehitysvammaisuudesta. Kohtaamme Valimolla asiakkaat toipumisorientaation hengessä, rinnalla kulkien ja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Teemme asiakastyötä yksilöllisesti asukasta kuunnellen, unohtamatta iloa ja toiveikkuutta myöskään vaikeina hetkinä. Oma asunto ja sinne saatava tuki tarjoavat mahdollisuuden rauhallisiin kohtaamisiin turvallisessa omassa tilassa. Yhteisöllisyys,

yhdessä tekeminen ja yhteiset tilat ovat monille asiakkaille tärkeitä. Aukkaat pääsevät viikottaisissa yhteisökokouksissa vaikuttamaan muun muassa päivittäin toteutuvan yhteisöllisen ryhmätoiminnan sisältöihin. Arjen asiakastyössä hyödynnämme Järvenpään ja lähialueiden monipuolisia palveluita, sekä ulkoilumahdollisuuksia, että lähiluontoa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Asumispalveluilla, joita Provesta Valimolla tuotetaan, on tarkoitus vastata asiakkaan yksilöllisiin tuen, ohjauksen, hoidon ja hoivan tarpeeseen. Valimolla tarjotaan suunnitelmallista, aktiivista kuntoutusta ja sitä tukevaa toimintaa. Tarjoamallamme palvelulla pyrimme vastaamaan asiakkaan kuntoutumisen edistämistä, mahdollisimman itsenäistä suoriutumista, elämänhallintaa ja – laatua. Tärkeää on tukea asiakkaiden motivaatiota ja antaa toivoa niin, että edistämme asiakkaidemme fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Laadukkaan toiminnan mahdollistamiseksi toimintaamme ohjaavat paitsi lait ja asetukset, puitesopimusten sisältö, myös sisäinen palvelujen laadukkuus. Toiminnan viitekehyksenä on toipumisorientaatio. Järjestämme jokaiselle asukkaalle yksilöllistä aikaa omaohjaajan kanssa sekä päivittäin ryhmätoimintaa, johon asiakkaiden on mahdollista osallistua halutessaan päivittäin tai oman yksilöllisen viikkosuunnitelmansa mukaisesti. Asiakkaat ovat Valimolla mukana ryhmätoiminnan suunnittelussa. Koemme myös tärkeäksi säännöllisen yhteistyön asiakkaan läheisten kanssa ja tätä pyrimme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta kunnioittaen kehittämään.

Palvelun käyttäjinä Valimolla on asiakkaita, joiden ensisijainen tuen tarve liittyy mielenterveysongelmaan ja/ tai kehitysvammaisuuteen. Asiakkailla voi olla tämän lisäksi muita tuen tarpeita. Ne liittyvät esimerkiksi jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, itsestä huolehtimiseen, arjen ja elämän hallintaan, taloudelliseen asemaan, syrjäytymisen torjumiseen, osallisuuden edistämiseen ja/tai itsenäistymiseen. Lisäksi voi olla erilaisia somaattisia sairauksia ja/ tai moniongelmaisuutta sekä erilaisia neuropsykiatrisia sairauksia. Asiakas saattaa tarvita tukea toiminnanohjaukseen, käyttäytymisen ongelmiin sekä sosiaalisten taitojen harjoitteluun. Jokaisen Valimon asukkaiden tarpeet ovat yksilöllisiä, jolloin heidän saamansa palvelu myös toteutetaan yksilöllisesti joko yhteisöllisessä tai tuetussa asumisessa tuen tarpeisiin vastaten.

Palvelu sisältää Valimolla suunnitelman mukaista kuntouttavaa toimintaa, esim. päivittäiset ryhmät, jotka suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa viikoittain yhteisökokouksissa. Asiakkaiden kanssa sovitaan yhdessä ryhmiin osallistumisesta

kunkin asiakkaan henkilökohtaisen kuntoutumissuunnitelman. Asiakkailla on oikeus osallistua myös yksikön ruoan laittoon ja erilaisiin retkiin.

Asiakkaan tukeminen tapahtuu asiakkaan ja palveluntuottajan henkilökunnanpäivittäisin henkilökohtaisin tapaamisoin yksilöohjauksen keinoin ja kunkin asiakkaantavoiteltavia taitoja tarvittaessa systemaattisesti harjoittelemalla. Lisäksi asiakkaalle järjestetään ns. omaohjaajatuokio kerran viikossa (huom. omaohjaajan sijasta voi olla muukin ohjaaja). Omaohjaaja tuokio voi olla esim. keskustelua tai jotain yhdessä tekemistä.

Palveluntuottaja järjestää yhteistä tekemistä, esimerkiksi asiakkaan asunnossa, kodin ulkopuolella tai ryhmätapaamisissa. Tapaamisia tulee voida järjestää joustavasti asiakkaiden tuentarpeen mukaan ja olennaisinta on tapaamistensisältö ja tarkoituksenmukaisuus. Palveluasumisessa järjestetään erilaisia asukkaiden kuntoutumisen edistämiseksi tarkoitettuja toiminnallisia ja muita ryhmiä. Asiakkaita tuetaan hyödyntämään kolmannen sektorin ja kunnan järjestämiä palveluja.

Henkilökunnan tulee neuvoa, ohjata ja opettaa sekä tarvittaessa auttaa yksilöllisten tarpeiden mukaan asiakasta mm. ruoan valmistuksessa, ravitsemuksen ohjauksessa, vuorokausirytmien ylläpidossa, vuorovaikutustilanteissa toimimisessa, henkilökohtaisen hygienian hoidossa, käytännön asioiden omatoimisessa hoitamisessa; viranomaisasioinnissa, itsenäisessä päätöksenteossa, erilaisten mahdollisten sairauksien kanssa selviytymisessä, terveydentilan seurannassa ja lääkehoidon toteutumisessa, sekä sosiaalisessa selviytymisessä muiden joukossa ja kodin ulkopuolella liikkumisessa. Henkilökunnan tulee tukea ja opastaa asiakasta yksilöllisesti ja tarpeiden mukaan asumisessa, kodin kunnossapidossa, siivouksessa ja liinavaatehuollossa.

Palveluun kuuluu asiakkaille järjestetty ryhmätoiminta joko asumisyksikössä tai sen ulkopuolella. Asiakkaan palveluasumisen suunnitelmassa eli kuntoutussuunnitelmassa sovitaan, ryhmiin hän osallistuu ja asiakkaan kanssa laaditaan hänelle yksilöllinen kirjallinen viikko-ohjelma.

Palveluasumiseen kuuluu asumisen tuki ja kuntoutus asiakkaan yksilöllisen suunnitelman mukaisesti.

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. Laatukäsikirja on kaikkien saatavilla ykkösnetissä.

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 omannäköisekseen
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan

- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.”

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Provesta Valimon omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: se on toimintatapa, missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräykset ja tilaajasopimusten edellyttämät velvoitteet, myös omat sisäiset laatuvaatimme. 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 Valimon järjestetyt asumispalvelut ovat sosiaalihoitolaisten mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Yksikön esihenkilön tulee varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihoitolaisten palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimusvaatimuksia.

Palveluista säädetään seuraavissa laissa;

- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Terveydensuojelulaki 763/1994
- Mielenterveyslaki 1116/1990
- Terveydenhuoltolaki 13216/2010

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Provesta Valimon 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 tiiminvastaava, 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 Valimon omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja ja aluepäällikkö, yrityksen laatutiimi sekä muuta mahdolliset tukitoimet. Yksikön omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jossa kuvaillaan mm. palveluiden 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 toteuttamissuunnitelma tehdään kuukauden sisällä asiakkaaksi saapumisesta. Suunnitelmia päivitetään puolen vuoden välein tai asiakkaan voinnin muuttuessa. 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 mahdollista oikeusturvakeinoista). Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan toteuttamissuunnitelman laadintaan kutsutaan asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Valimossa ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaansa palveluiden asiantuntija. 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 toteutumisen arviointia tehdään arjessa DomaCare-järjestelmän avulla. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa, esim. palveluntarpeen muuttuessa useammin. Päivitysten toteutumista

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tiedot ovat nähtävillä yksikön yhteistilojen ilmoitustaululla ja kodinkansiossa. Lisäksi tiedot löytyvät omavalvontasuunnitelmasta, kohdasta potilas- ja sosiaalivastaavan yhteystiedot. Yhteistiedot saa myös yksikön henkilökunnalta.

Provesta Valimolla panostetaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen arkeen. Tätä tukee tausta-ajatteluna oleva toipumisorientaatio, johon liittyviä koulutuksia käyvät kaikki yksikön työntekijät sekä kohtaamisen auditoinnit, joita yksikössä toteutetaan määräajoin.

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

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

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

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihooltoon 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 Valimolla 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.

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

2.5 Henkilöstö

Provesta Valimolla työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka täyttävät sosiaali- ja/ tai 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 Sosionomi YAMK. Lisäksi hänellä on kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä ja mielenterveyskuntoutujien/kehitysvammaisten/päihdekuntoutujien asumispalveluista. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee sairaanhoitaja ja lähihoitajia. Yksikössä panostetaan henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arvioinnin pohjalta yksikköön laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämisensuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Olemme laatineet yksikköön asiakastyön hyveet, jotka kuvaavat tapaamme toimia asiakkaidemme kanssa. Asiakkaamme ovat osallistuneet hyveiden laadintaan ja arviointiin. Provesta Valimon asiakastyön hyveitä ovat

- Itsemääräämisoikeus / vastuu
- Kanssakulkeminen
- Yksilöllisyys
- Yhteisöllisyys
- Ilo ja toiveikkuus
- Kuunteleminen ja vuorovaikutus

Olemme laatineet yksikköön myös työyhteisön hyveet, jotka kuvaavat työyhteisöämme. Pyrimme Valimolla avoimeen, luottamukselliseen ja tasavertaiseen tiimityöhön, meillä on positiivinen ja ammatillinen työote, kunnioitamme niin asiakkaita kuin työtovereitamme ja arjessamme on paljon huumoria.

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Valimon 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, sosiaalityön edustajat, jokaisen asiakkaan yksilöllisen verkoston mukaisesti.

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Valimon yhteistilat sijaitsevat lähellä Järvenpään keskustaa Pajalassa. Lähimpään kauppaan on n. 200 metriä matkaa ja lähin linja-autopysäkki on yksikköä vastapäätä kadun toisella puolella. Juna-asemalle, josta pääsee liikkumaan niin Helsingin kuin pohjoisen suuntaan on matkaa vain 700 metriä. Terveysasema Justiin ja psykiatrian poliklinikoille on kävelymatka. Läheltä löytyy kauppoja, kahviloita ja Järvenpään monipuoliset harrastemahdollisuudet.

Palveluiden piirissä olevat asiakkaat asuvat tavallisessa kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä tai kaksioita, joissa on täysin varustellut tupakeittiöt, oleskelutilat, oma wc, sekä lasitetut parvekkeet. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa oman näköisesti ja rakentaa siitä omanlaisensa kodin. Samassa taloyhtiössä asiakkaiden asuntojen kanssa sijaitsevat yksikön yhteistilat.

Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taidot. Provesta Valimon ohjaajat tukevat ja auttavat asiakkaita arjen eri toiminnoissa ja asuinhuoneiston kunnon ylläpitämisessä taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Samalla tapaamisilla kiinnitetään huomiota asuntojen siisteyteen ja asuntojen kuntoon. Mikäli asunnoilla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin joko kiinteistöhuoltoon tai asunnon omistajalle. Yksikön toimitiloja arvioidaan neljännesvuosittain yksikön omavalvontaprosessien avulla (toimitilatarkastukset). Toimitilojen ylläpitämisessä noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä asuinhuoneiston omistajan, taloyhtiön huoltoyhtiön tai isännöitsijän kanssa. Lisäksi toimitilojen kuntoa ja toimivuutta arvioidaan yhdessä eri valvontaviranomaisten kanssa; esim. hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tai pelastusviranomaisen kanssa.

Panostamme arjen toiminnoissa turvalliseen asumiseen. Varmistamme, että asiakkaamme ja henkilökuntamme osaa toimia mahdollisissa poikkeustilanteissa. Siksi järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan asiakkaiden kanssa säännöllisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Valimon kaikki asiakkaiden hoidossa käytettävät laitteet kirjataan laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometrit.

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

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

Hyvinvointialueiden yhtenä lakisääteisenä tehtävä on sosiaalihuollon järjestäminen ja tällöin hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa toiminnassa syntyneille sekä sille kuntien ja kuntayhtymien hallinnasta siirtyneille sosiaalihuollon asiakastiedoille, jotka muodostavat hyvinvointialueen asiakasrekisterin. Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Mahdollisissa tietosuojapoikkeama tapauksissa teemme poikkeamailmoituksen sähköiseen järjestelmäämme, jonka myötä tieto välittyy yrityksen laatutiimille ja johdolle. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

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

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Valimon lääkehoitosuunnitelma on laadittu päivitetty marraskuussa 2025. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, lääkehoidon toteutumisesta ja lääkehoidon seurannasta yksikössä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. kuukausittaisen omavalvontakyselyn, yksikön kvartaaliarvioinnin tai lääkehoidon auditointien avulla.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Valimon esihenkilö Helena Sivonen, puh. 050 595 4483, sp. helena.sivonen@mehilainen.fi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Asiakastyön työnohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia sekä ohjeistusten mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja 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 Valimon asiakkaita houkutellaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää halutessaan nimellisesti tai nimettömästi palautelaatikkoon.

Pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen laatukselyyn.

Henkilöstön palautteet ovat myös tärkeitä yksikön toiminnan kehittämisen kannalta. Keräämme palautetta henkilöstöltä sähköisen laatukselyn välityksellä sekä yksikön arjen työskentelyn lomassa. Palautteita kerätään myös tiimipalavereissa sekä henkilöstöpalavereissa. Lisäksi henkilöstölle järjestetään vuosittain sähköinen henkilöstötutkimus.

Toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukselyn välityksellä tai lähestymällä yksikön esihenkilöä tai henkilöstöä sähköpostilla tai puhelimitse. Myös alueen palvelujohtajaa tai palvelupäällikköä voi lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse. Palautetta voi antaa myös arjen työskentelyn ja tapaamisten yhteydessä.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Asiakkailta, läheisiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta suoraana saatava palaute käsitellään yksikön viikoittaisissa tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti. Laatukselyiden saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksin tulos ja avoimet vastaukset käsitellään yksikön tiimipalavereissa kuukausittain. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

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

henkilöstökyselyiden, turvallisuuskävelyiden ja toimitilatarkastuksien sekä omavalvontakäyntien ja -kyselyiden pohjalta.

Provesta Valimon riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti , riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen ja arvioinnin avulla.

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

Provesta Valimolla henkilökunnalta vaaditaan kykyä huomioida tavanomaisen asumisympäristömme vaikutus palveluiden tuottamiseen. Erityistä huomiotaan vaatii asiakkaiden yksilönsuojan kunnioittaminen ja toteuttaminen. Asiakkaiden hoidon tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla; ei taloyhtiön tiloissa.

Toimintaympäristö luo omanlaisensa vaatimukset henkilöstön osaamiselle työn ollessa luonteeltaan toisenlaista kuin esimerkiksi perinteisessä ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Työskentely asiakasasunnoilla on itsenäistä ja asiakasta tuetaan laajalaisesti hänen elämänsä eri osa-alueilla.

Toimintaympäristö luo omanlaisensa vaatimukset henkilöstön osaamiselle työn ollessa luonteeltaan toisenlaista kuin esimerkiksi perinteisessä ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Työskentely asiakasasunnoilla on itsenäistä ja asiakasta tuetaan laajalaisesti hänen elämänsä eri osa-alueilla. Henkilökunnan koulutuksilla, työnohjauksella sekä johtamisen tuella.

Työhön, toimintaan ja erityistilanteisiin on kirjallisia ohjeita, jotka ovat löydettävissä

sähköisessä muodossa ja jotka käsitellään yksikön tiimipalavereissa. Lisäksi käytänteitä ja ohjeita arvioidaan jatkuvasti ja tarvittaessa mietitään uusia toimintatapoja käytäntöön. Perehdytys ja työohjeiden kertaus ymmärretään jatkuvaksi prosessiksi.

Tavanomaisessa asumisympäristössä toteutettava palvelu vaikuttaa niin asiakasvalintaan

kuin palveluntarpeen arviointiin. Tässä vaaditaan palveluntilaajalta ymmärrystä Provesta tuotteen ja Valimon toiminnan erityislaatuudesta normaalissa asumiskannassa. Valimolla asukasvalintaan kiinnitetään erityishuomiota ja teemme aktiivista yhteistyötä palveluntilaajien kanssa asiakkaiden elämän kartoittamiseksi. Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että uusi asiakas täyttää yksikön toiminnalle asetetut vaatimukset mm. paloturvallisuuden osalta.

Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä silloin, kun viranomaisilla ei ole riittävästi tietoa palvelun ominaispiirteistä ja niiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä valvovien viranomaisten kanssa (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Viranomaisten ohjausta ja osaamista hyödynnetään palveluiden kehittämisessä ja suunnittelussa. Myös omavalvontaan kuuluva auditointi, jota toteutetaan jokaisessa yksikössä, on arvokas työkalu näiden riskien ennaltaehkäisemisessä.

Erilaiset yhteiskunnalliset haasteet sekä pandemiat saattavat luoda toiminnalle riskejä. Jotta mahdollisista haasteista huolimatta yksikön toiminta jatkuisi turvallisesti, on työntekijöille laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita ja toimintamalleja, joita kerrataan säännöllisesti ja tarvittaessa. Erilaiset ohjeet ovat osa työohjeita ja niiden kertaamista seurataan esihenkilön vastuulla sekä omavalvonnan avulla. Myös yrityksen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa tarvittaessa erilaisten haasteiden kanssa.

Poikkeustilanteita varten (esim. Sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.) varten on omat kirjalliset ohjeensa. Yksikön toiminnalle on laadittu valmiussuunnitelma. Poikkeustilanteita varten on myös tarpeellinen varustus ja säännölliset harjoitukset.

Provesta Valimolla kaikkia asiakkaita veloitetaan osallistumaan säännöllisesti pidettäviin paloharjoituksiin.

Biologisiin riskeihin ja mahdollisiin virus - ja bakteeritartuntoihin Valimolla on varauduttu kirjallisten ohjeiden ja suojavaatetuksen, kuten nenäsuusuojaimet ja suojakäsineet. Arjessa huolehdimme hyvästä käsihygieniasta niin asiakkaiden kuin henkilökunnan osalta ja tarvittaessa tehostamme hygieniää ja siivousta entisestään.

Tietosuojariskien ohjeet ovat osa perehdytystä, ohjeet löytyvät kirjallisina ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaamisesta on koulutus työsuhteen alussa. Lisäksi tietosuoja-asioita käydään tarvittaessa läpi yksikön viikkopalavereissa ja arjessa kiinnitetään huomiota tietosuojan mukaiseen toimintaan.

Lisäksi arjen asiakastyö voi sisältää erilaisia tapaturmariskejä; viiltohaavoja ruoanlaitossa, liukastumisia yms. yleisiä tapaturmariskejä, joihin voimme vaikuttaa niin perehdyttämisellä kuin työympäristön kunnossapidolla sekä rauhallisella työotteella.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

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

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

Alla tarkempi kuvaus poikkeamisprosessista.



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Valimossa 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 keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalaverissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint sivuilta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Provesta Valimon henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa.

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.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

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

Provesta Valimon henkilökunta perehdytetään heti työsuhteen alussa poikkeamien tekoon, sekä siihen miten poikkeamat käsitellään työyhteisössä.

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaoheistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Hygienia ohjeiden toteutumista seurataan.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Provesta Valimon yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelmassa on huomioitu yksikön toimintaa uhkaavia mahdollisia riskejä ja toimintamalleja riskien toteutuessa. Kirjallinen suunnitelma löytyy yksikön omilta sivuilta ja lisäksi se on saatavilla tulostettuna yksikön päivittäisestä ohjekansiosta.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön Helena Sivonen toimesta. Lisäksi Provesta Valimon henkilökunta on osallistunut suunnitelman laadintaan.

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

Esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille.

Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön omavalvontasuunnitelman sisältö on henkilökunnalle tuttua tietoa ja ohjeistus ohjaa henkilökunnan arjen toimintaa yksikössä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa, koska sen sisältö on osa henkilökunnan työnohjeita sekä perehdytystä. Suunnitelma on saatavilla yksikön sharepoint- sivuilla. Henkilökunnan omavalvontasuunnitelman sisältöön tutustumista todennetaan lukukuittauksin. Omavalvontasuunnitelma on saatavilla kirjallisena myös yksikön yhteisissä tiloissa olevassa lokerikossa.

Asiakkaiden kanssa omavalvontasuunnitelmaan voidaan tutustua omaohjaajatuokiolla, sekä suunnitelmaa käydään läpi asiakaskokouksessa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

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

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

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: 28.11.2025

Allekirjoitus

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 32 pages before this page
Dokumentet inneholder 32 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 32 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 32 sider før denne side

Detta dokument innehåller 32 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