



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Honka

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	7
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	7
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	10
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	11
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	13
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	14
2.4 Muistutusten käsittely	16
2.5 Henkilöstö	17
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	19
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
2.8 Toimitilat ja välineet.....	20
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	21
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	22
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	22
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	23
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	25
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	25

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	27
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	30
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	31
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	31
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	32
4.1	Toimeenpano	32
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	32

PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Provesta Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Virpi Kokko, virpi.kokko@mehilainen.fi, p. 050 5922 594

Toimintayksikkö Provesta Honka	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Minna Värttö	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 823 2354 minna.vartto@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Ollakantie 2 A 4	Postinumero ja toimipaikka 90440, Kempele
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat Kehitysvammaiset	Asiakaspaikkamäärä Yhteisöllinen asuminen 14 Tuettu asuminen 12
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) asumispalveluita asiakkaan omaan kotiin, palveluita yksikön yhteistiloissa, palveluita asiakkaan asuinympäristössä, etäpalveluja	

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Potilas- ja sosiaaliasiavastaava palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaita. Neuvomme asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee
--

päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin. Palvelu on maksuton.

Ole yhteydessä, jos

- haluat kysyä oikeuksistasi
- sinulla on kysyttävää asiasta, joka koskee esimerkiksi potilaan oikeusturvaa
- tarvitset neuvoa, miten teet kantelun, oikaisuvaatimuksen, valituksen tai vahingonkorvausvaatimuksen
- tarvitset apua muistutuksen tekemiseen

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

P. 08 669 0600

Puhelinaika ma-pe klo 9-11

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava viestikanava

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan voit olla yhteydessä viestillä, jos haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista. Viesti jätetään OmaPohteen kautta. Sinun täytyy tunnistautua esimerkiksi mobiilivarmenteella tai pankkitunnuksilla, jotta voit käyttää palvelua. Ammattilainen vastaa viestiisi kolmen arkipäivän kuluessa. Potilasasiavastaava tai sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö. Hän ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon tai viranhaltijoiden päätöksiin.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan chat

Ma-Pe klo 9-11:30

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan chatissa voit keskustella anonymisti tai tunnistautuneena ammattilaisen kanssa, kun tarvitset yleistä neuvontaa asiakkaan/potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Chatin ollessa kiinni voit jättää viestin ammattilaiselle. Viestiisi vastataan kolmen arkipäivän sisällä.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 11.12.2010	Palvelu, johon myönnetty Asumispalvelut Yhteisöllinen asuminen 14 asiakaspaikkaa Tuettu asuminen 12 asiakaspaikkaa Mielenterveyskuntoutujat ja kehitysvammaiset asiakkaat OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.1
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Hongan toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita kehitysvammaisille- ja mielenterveyskuntoutujille integroituneena tavalliseen asuinympäristöön niin, että kaikilla asiakkaillamme on oma koti kerrostalossa. Palveluidemme viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Hongassa toipumisorientaation viitekehys näkyy siten toiminnassamme, että asiakasta osallistetaan aktiiviseen rooliin oman kuntoutuspolkunsu joka vaiheessa ja palveluissamme otamme huomioon asiakkaidemme omat vahvuudet ja sen, että kunkin asiakkaamme kuntoutumisen polku on yksilöllinen ja ainutlaatuinen.

Toimimme Kempeleen keskustassa lähellä palveluita ja hienoja ulkoilumahdollisuuksia. Hoitoperiaatteemme ovat Green care- mallin mukaisia eli hyödynnämme toiminnassamme lähialueemme luontoa sekä eläimiä. Provesta Hongassa vierailee säännöllisesti työntekijöidemme koiria ja vierailemme lähialueen kotieläinpihoilla sekä luontokohteissa kuten Liminganlahden luontokeskuksessa ja Koitelissa sekä Rokualla. Asiakkaamme itse sanoittavat, että luonnolla ja eläimillä on heihin rauhoittava ja kuntouttava vaikutus ja ne lisäävät yhteenkuuluvuuden ja yhteisöllisuuden tunnetta.

Työtapanamme työyhteisössämme on arvostava kohtaaminen niin työyhteisömme työntekijöiden välillä kuin asiakkaitamme kohtaan. Kohtaamisessa asiakkaidemme kanssa huomioimme ammatillisuuden ja kiinnitämme huomiota asiakkaidemme itsemääräämisoikeuden toteutumiseen arkisissa asioissa. Asiakkaidemme kanssa juttelemme itsemääräämisoikeudesta säännöllisesti muun muassa yhteisökokouksiemme yhteydessä sekä omaohjaajan ja asiakkaan välisissä keskusteluissa. Provesta Hongassa asiakkaamme arvostavat tavallista arkea pienellä twistillä. Siihen kuuluvat huumori, yhdessä tekeminen, hyvä ruoka ja juhlapyhien huomioiminen arjen keskellä. Asiakkaamme kokoontuvat joka päivä yhteisiin tiloihimme, jossa järjestämme asiakkaidemme toiveiden mukaista yhteistä toimintaa.

Yksikössämme työskentelee kokeneita ja ammattitaitoisia ohjaajia, ja toiminnassamme hyödynnämme työntekijöidemme luovaa osaamista, urheilullisuutta, kädentaitoja, ruoan laitton osaamista ja jatkuvaa kiinnostusta itsensä kehittämiseen ja oppimiseen. Työntekijöillämme löytyy erityisosaamista koulutusten osalta muun muassa neurotyyppillisten asiakkaiden valmennuksesta ja ohjaamisesta, ratkaisukeskeisestä kuvataideterapiasta ja viriketoiminnan ohjaamisesta.

Provesta Hongan toimintaperiaatteisiin kuuluu myös Ykköskotien yhteisen arvopohjan noudattaminen. Näihin arvoihin kuuluvat;

Tieto ja Taito

Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuen henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.

Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatuja järjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.

Provesta Hongassa huolehditaan henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä hankkimalla tarvittavia koulutuksia, hyödyntämällä koulutuksista saatavaa uutta tietoa arjen asiakastyössä sekä varmistamalla, että perehdytys on kattavaa niin uusien työntekijöiden kuin uusien käytänteiden osalta. Lisäksi esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella mm. tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla.

Välittäminen ja Vastuunotto

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Palveluprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja palvelu toteutuu suunnitelmallisesti ja yksilöä kunnioittaen. Palvelun toteutus, asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa. vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Provesta Hongassa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti domacare asiakastietojärjestelmään. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.

Kumppanuus ja Yrittäminen

Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa, asukaan elämään ja tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä kanssa siten että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia.

Provesta Hongan henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien avulla.

Kasvu ja Kehittäminen

Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin asukkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan. Provesta Hongan palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta. Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.

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 ISO90001, ISO14001 ja ETJ+ standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvät materiaalit ja ohjeistukset. Käsikirja on esisijaisesti 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.

Mielenterveys- ja kehitysvammaisia asiakkaitamme koskevissa puitesopimuksissa on määritelty sopimuskauden ajan tietyistä laatuvaatimuksista, joita ovat mm. asiakkaidemme tukeminen kodin ulkopuolisiin virikkeisiin ja asiointeihin. Tuemme asiakkaitamme osallistumaan lähipalveluissa asiointeihin ja järjestämme tarvittaessa kyydin viikoittain kauppaan, kuntosalille, apteekkiin, kirjastoon, ruokaravintolaan, baariin tai kahvilaan, elokuvateatteriin ja parturiin tai kampaamoon. Puitesopimuksessa on myös laatulupauksena mahdollistaa asiakkaillemme kulttuurista sekä luonto- ja eläinavusteista vammaistyötä. Mielenterveys asiakkaidemme puitesopimuksessa laatulupauksena on tuottaa kulttuurista mielenterveys- ja päihdetyötä. Asiakkaillemme tarjotaan yksikössä

sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa, joka on vaihtelevaa, monipuolista ja asiakkaidemme yksilöllisiin tarpeisiin sovitettua. Tällaista toimintaa on esimerkiksi liikunta, ulkoilu, tapahtumissa käynti, musiikki, ruoan laitto ja yksikön yhteiset juhlat. Toimintaa järjestämme yksikössämme arkisin, iltaisin ja myös viikonloppuisin.

Provesta Hongassa laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä eri osa-alueesta, jotka mittaavat kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppanien (palvelun tilaajan) arviomana. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0-100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Provesta Hongassa kokemuksellista laatua arvioidaan siten, että kukin asiakkaista vastaa laatuindeksi kyselyyn vuorollaan ja antaa palveluistamme palautetta. Kuukausittain kaikki saadut palautteen käsitellään niin henkilöstön palaverissa, kuin asiakkaiden kanssa yhteisökokouksen yhteydessä. Saatuja vastauksia analysoidaan yhdessä ja pohdimme niin henkilöstön kuin asiakkaiden kanssa, miten toimintaamme voitaisiin kehittää saatujen palautteiden pohjalta.

Asiakkaidemme toivomat kehittämistoimenpiteet ja toiveet ovat liittyneet usein tarjottavaan ruokaan, retkikohteisiin ja omatuokioiden sisältöön. Laatukselyn palautteiden pohjalta asiakkaamme kokevat asumisen meillä turvallisena ja kokevat tärkeänä sen, että saavat sisustaa oman kotinsa oman näköisekseen. Yhdessä asiakkaidemme kanssa olemme yhteisökokouksissa halunneet kehittää etenkin yksilöllistä hoivaa, ohjausta ja kuntoutusta siten, että palvelumme vastaisi asiakkaidemme muuttuviin tarpeisiin halutulla ja yksilöidyllä tavalla esimerkiksi tilanteissa, joissa asiakkaamme avuntarve kasvaa toimintakyvyn muuttuessa. Tähän tarvitsemme myös hyvää ja toimivaa suhdetta kuntatilaajiimme.

Provesta Hongassa seuraamme myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi ulkoilut, omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista. Myös niiden mittaamisen frekvenssi vaihtelee: 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 Hongassa omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: se on toimintatapa, missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräyksiä ja tilaajasopimusten edellyttämiä velvoitteita, että myös omia sisäisiä laatuavoitteitamme. 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 Hongassa järjestetyt asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Yksikön esihenkilön tulee varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihuollon palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimus vaatimuksia.

Palveluista säädetään seuraavissa laissa;

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Kehitysvammalaki

Vammaispalvelulaki (675/2023)

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikön jokaiselle työvuorolle on laadittu kirjalliset työvuorokuvaukset, 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 Hongan omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja, yrityksen laatutiimi sekä muut mahdolliset tukitoimet. Yksikön omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa, 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 kuukauden sisällä siitä, kun asiakkaan asiakkuus on alkanut. Asiakirjaa päivitetään kuuden kuukauden välein, eli toteuttamissuunnitelma päivitetään asiakkaan kanssa kaksi kertaa vuodessa. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä ja palveluun toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista (ja mahdollisista oikeusturvakeinoista). Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaaisuuteen on tavoitteena kutsua asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Hongassa asiakkaamme 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 suunnitelma mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään asiakkaan tärkeimmät tavoitteet ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden ja palveluiden toteutumisen arviointia tehdään mm. asiakkaiden väliarvioinneissa ja asiakkaan ja oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän tapaamisissa, joissa myös asiakkaan läheisiä voi olla mukana.

Yksikön esihenkilö tekee myös muuten tiivistä yhteistyötä hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän, terveyspalveluiden ja muiden asiakkaan kuntoutukseen osallistuvien tahojen kanssa. Yksikön esihenkilö myös raportoi hyvinvointialueelle puitesopimuksen mukaisesti mm. toiminnassa tapahtuneista poikkeamista, jotka liittyvät asiakkaaseen ja hänen kuntoutukseensa. Asiakkaan toteuttamissuunnitelma päivitetään omaohjaajan toimesta asiakkaan kanssa puolivuosittain ja kaksi kertaa vuodessa. Yksikön esihenkilö seuraa päivitysten ajantasaisuutta kuukausittain sähköisen omavalvonnan kyselyn kautta, jonka mukaan esihenkilö tarkistaa päivitysten säännöllisyyden. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan kvartaaleittain neljä kertaa vuodessa kvartaaliarvioinnin pohjalta.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tiedot ovat yksikössä näkyvillä yksikön yhteistilojen ilmoitustaululla ja kodin kansiossa. Lisäksi tiedot löytyvät yksikön omavalvontasuunnitelmasta. Yhteystiedot saa myös yksikön henkilökunnalta.

Provesta Hongassa arvioidaan kohtaamista vuosittain kohtaamisen miniauditoinnin kautta ja yhdessä henkilöstön kanssa sovimme joka vuodeksi kehittämistä vaativat osa-alueet, joiden toteutumista seurataan vuoden aikana. Sosiaalipalveluiden yhteinen IMO-kirja toimii yksikkömme henkilöstön perehdytyksen osana koskien asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja käymme asiakkaidemme kanssa myös yhdessä keskustelua itsemääräämisoikeuteen liittyen arjen keskusteluissa sekä yhteisökokouksissamme.

Asiakkaamme ovat tietoisia siitä, että heillä on oikeus nähdä itseään koskevia kirjauksia rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Provesta Hongan 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.

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

Provesta Hongassa asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan toiminnan omavalvonnalla, jota tehdään arjen asiakastyötä arvioimalla ja hyvän kohtaamisen- auditointien avulla. Asiakkaan hyvän kohtelun ohjenuorana yksikössämme toimii myös toipumisorientaatio, joka on toimintamme viitekehyksenä. Yksikköömme tehtyjen omavalvontakäyntien yhteydessä on noussut esille asiakkaidemme kanssa käydyissä keskusteluissa, että asiakkaamme kokevat asumisen meillä turvallisena ja he kokevat kohtelun olevan ystävällistä ja asiallista. Asiakkaamme myös kokevat, että he saavat palvelua ja tukea, silloin kun sitä tarvitsevat. Kohtaamisessa asiakkaamme pitävät tärkeänä sitä, että heidät kohdataan yksilöinä ja heidän erilaisuutensa huomioidaan palveluiden toteutuksessa.

Työntekijän on viipymättä ilmoitettava omalle esihenkilölle tai hänen sijaiselleen, mikäli hän työssään havaitsee epäasiallista kohtelua tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan palveluiden toteutumisessa 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 uusille työntekijöille työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan henkilöstön kanssa henkilöstöpalaverien yhteydessä säännöllisesti. Provesta Hongassa ilmoitusvelvollisuus kerrataan henkilöstöpalaverien yhteydessä henkilöstön kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa. Lisäksi kerrataan, että epäkohasta ilmoittaminen on työntekijän velvollisuus ja ilmoittamisesta ei koidu 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 Hongan 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 Hongassa henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asiakkaiden 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 suunnitelma laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käydyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Yksiköiden arjen tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden IMO-käsikirja, joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän tarjoamalla yksilöllistä tukea ja ohjausta asiakkaillemme.

Asiakkaidemme kanssa avattu yhteisökokouksiemme yhteydessä, mitä itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaidemme arjessa, sillä moni asiakkaistamme on tuonut ilmi toteuttamissuunnitelmaa tehtäessä, ettei täysin ymmärrä, mitä se tarkoittaa ja miten se vaikuttaa heidän palveluihinsa. Käyty esimerkein läpi, että itsemääräämisoikeus toteutuu muun muassa siten että asiakkaamme saavat itse päättää miten sisustavat asuntonsa, ketä heillä käy kyläilemässä, miten viettävät vapaa-aikaansa ja mitä ostavat kaupasta. Asiakkaidemme kanssa käyty myös läpi sitä, että ohjaajillamme ei ole oikeutta tehdä rajoittavia toimenpiteitä ja keskusteltu myös siitä, että yksilöllisesti voimme asiakkaidemme kanssa tehdä sopimuksia asiakkaan ja asiakkaan omaisen tai läheisen kanssa yhteisesti sovittuna, mutta asiakkailamme on myös oikeus kumota nämä sopimukset. Yhteiset sopimukset on kirjattuina asiakkaan toteuttamissuunnitelmiin.

Provesta Hongassa ohjaistamme henkilökuntaamme niin, että asiakkaidemme palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Toimintamme tavoitteena on asiakkaidemme kohtaaminen avoimesti, inhimillisesti ja kunnioittavasti, huomioiden arjessa työtämme ohjaavat lait ja asetukset sekä puitesopimusten vaatimukset.

Provesta Hongassa ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä.

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

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan fysioterapeutti (amk). Lisäksi hänellä on kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä ja mielenterveyskuntoutujien, kehitysvammaisten ja päihdekuntoutujien asumispalveluista. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi Provesta Honka yksikössä työskentelee osa-aikainen sairaanhoitaja, mielenterveyshoitaja ja lähihoitaja. Yksikössämme panostetaan henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan palautejärjestelmän sekä muun johtamisen kautta. Arvioinnin pohjalta yksikköön laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämissuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla ja työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan esihenkilötyöllä 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. Provesta Hongan henkilökunnalle on järjestetty koulutusta mm. toipumisorientaatioon, traumahäiriöihin ja vakauttamiseen mielenterveyspalveluissa, ACC-ja TUVA- toimintakyvyn arviointiin. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa tukitoimimilla kuten työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on tärkeää, että työn ohjeistus on selkeää ja organisoitua. Lisäksi työntekijöillä tulee olla tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Provesta Hongassa olemme laatineet asiakastyön hyveet siten, että nostimme ensin henkilöstömme kanssa asioita, joita asiakastyössä haluamme korostaa. Asiakkaidemme kanssa hyveet läpi käytyämme ja niistä keskusteltuamme päädyimme yhdessä hyveisiin, joita ovat ammatillinen kohtaaminen, kohtaaminen ihminen- ihmiselle, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, yhteisten pelisääntöjen noudattaminen ja lakien, asetusten ja puitesopimuksen mukainen toiminta.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että yksikössä on vaadittava määrä henkilöstöä ja rekrytoi lisää henkilöstöä tarpeen mukaan. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuus tehtävään ja varmistetaan hakijan pätevyys sekä ammattioikeudet työ- ja koulutodistuksien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisterien avulla.

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

Provesta Hongassa käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan, kyseiseen tehtävään ja yksikön asiakkaisiin. Yksikössä voi työskennellä lyhytaikaisena sijaisena myös sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija. Sairaanhoitajaopiskelija voi tehdä sairaanhoitajan sijaisuutta, kun hänellä on suoritettuna 140 opintopistettä. Sairaanhoitajaopiskelija voi tehdä lähihoitajan sijaisuutta, kun hänellä on suoritettuna 100 opintopistettä. Lähihoitajaopiskelija voi tehdä lähihoitajansijaisuutta suoritettuaan kaksi kolmannelta opinnoista. Ennen työskentelyä yksikön esihenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia kyseisessä tehtävässä. Lisäksi opiskelijan on pitänyt suorittaa tarvittava määrä opintoja, jota kyseisessä työtehtävässä vaaditaan.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Provesta Hongan 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.

Provesta Hongan henkilöstörakenne- ja mitoitus ovat toimiluvan ja puitesopimusvaatimusten mukaisia. Asiakkaidemme palveluntarvetta arvioidaan säännöllisesti, jotta varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on sopivassa paikassa avun ja tuen tarpeensa osalta. Yksikön esihenkilö huolehtii työvuorosuunnittelua tehdessään riittävästä henkilömäärästä ja tarvittaessa hankkii yksikköön sijaisia yksikköön niin arkena kuin viikonloppuisin ja pyhinä.

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Hongan 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, työ- ja päivätoimintakeskukset.

Yhteistyötä muiden asiakkaan palveluihin liittyvien tahojen kanssa tehdään säännöllisten verkostopalaverien yhteydessä tai puhelimitse. Tiedonkulun suunnittelussa tulee huomioida asiakkaan oma tahto, sillä asiakas määrittää itse, voiko tietoja luovuttaa ja antaa ja tiedonkulku tapahtuu vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojen luovutuslomakkeen Provestan palveluihin saapuessaan.

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Hongan yhteistilat sijaistavat rauhallisessa kerrostalossa Kempeleen keskustan läheisyydessä. Lähiympäristöstä löytyy terveyskeskus, ruokakauppoja, postin- ja matkahuollon palvelut sekä hyvät mahdollisuudet ulkoiluun ja harrastamiseen. Julkisen liikenteen pysäkit sijaitsevat myös lähellä yhteistilaamme, jolloin asiakkailamme on mahdollista käyttää myös Oulussa ja lähialueilla sijaitsevia palveluita.

Palveluiden piirissä olevat asiakkaamme asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä, tavallisessa kerrostalossa. Kaikilla asukkailla on oma koti, yksiö tai kaksio, joissa on täysin varustellut tupakeittiöt, oleskelutilat, oma wc, sekä parvekkeet. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa omien toiveidensa mukaisesti ja tehdä asunnostaan omanlaisensa kodin. Yksikön yhteistilat löytyvät samasta taloyhtiöstä kuin useimpien asukkaidemme asunnot. Palvelun aikana asiakkaidemme kanssa harjoitteleme mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallinnan taitoja, jotka pitävät sisällään myös taloyhtiössä asumisen taitojen harjoittamisen. Provesta Hongan ohjaajat tukevat ja auttavat asiakkaita arjen toiminnoissa ja asuinhuoneiston kunnon ylläpidossa taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Samalla tapaamisilla kiinnitetään huomiota asuntojen siisteyteen ja asuntojen kuntoon. Mikäli asunnolla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin kiinteistöhuoltoon.

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 valvontaviranomaisten tai pelastusviranomaisten kanssa.

Panostamme arjen toiminnoissa turvalliseen asumiseen. Varmistamme, että asiakkaamme ja henkilökuntamme osaavat toimia mahdollisissa poikkeustilanteissa. Tätä varten Provesta Honkaan on luotu valmiussuunnitelma, jossa käydään läpi toimintaohjeita

esimerkiksi sähkökatkosta tai muita poikkeustilanteita varten. Järjestämme myös säännöllisesti poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuusohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asiakkaidemme asunnot sammutuspeitteillä ja kirjallisilla pelastusohjeilla. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Hongan 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. Yksikön esihenkilö vastaa laitteiden kirjaamisesta laiterekisteriin sekä järjestää tarvittaessa huollot laitteille tai uusii laitteet.

Provesta Hongassa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare 2.0. Yksikössämme on käytössä mobiilikirjaaminen, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. 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 Hongassa 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

Lääkehoitosuunnitelma 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 Hongan esihenkilö Minna Värttö, minnavartto@mehilainen.fi, p. 040 8232354, vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Asiakastyötä ohjaavissa työohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat reaaliaikaisesti. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmennetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia sekä ohjeistuksien mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja viranomaismääräyksen 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 Hongassa 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. Laatukyselyiden 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. Laatukyselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla.

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 turvallisuuteen liittyen. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivista toimintaa koko henkilökunnalta. Yksikön esihenkilö varmistaa, että yksikössä on ohjeet ja osaaminen turvallisuuden varmistamiseksi sekä riittävä resurssi. Lisäksi esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on myönteinen asennoituminen turvallisuuskysymysten käsittelylle. Tärkeää on myös se, että yksikössä on turvallinen ilmapiiri avoimelle keskustelulle, jotta henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa/läheisensä voivat tuoda esiin laatuun ja turvallisuuteen liittyviä havaintojaan. Provesta Hongassa 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 palvelun jokapäiväistä arjen työtä.

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 Hongassa 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 Hongassa riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti muun muassa arvioimalla työn vaaroja ja riskejä sekä havainnoimalla arjen toimintojen sujuvuutta ja arvioimalla niitä. Yksikön toimintaan liittyvistä riskeistä keskustellaan aktiivisesti arjessa ja henkilökunta tuo esihenkilön tietoon tekemiään havaintoja, jotka huomioidaan riskien kartoitusta tehtäessä.

Kartoitusta tehtäessä on noussut esiin seuraavia huomioita;

-Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Yhteistyö Hongan 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. Asiakasasunnoilla 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.
- Tietosuoja- riskit; 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.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien mahdollisuuksiin; liukastumiset, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuvat viiltohaavat jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, rauhallisella työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet

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 viikkopalaverissa 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 valvontalain mukaisesti salassapitosäännösten estämättä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 §-30 §) viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa sai tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toiminnan toteutumisessa. Provesta Hongassa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle välittömästi. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohta, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan kanssa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. 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 Hongan henkilökunnan jokainen työntekijä tietää, mitä ilmoitusvelvollisuus tarkoittaa ja miten heidän tulee toimia ilmoitusvelvollisuuden mukaisesti.

Yksikön toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnot, 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 usean toiminnan avulla. Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä seurataan poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, johtoryhmissä ja omavalvontakäynneillä.

Provesta Hongassa 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 tiimipalaverimuistiodien lukukuittauksilla, päivittäisillä raporteilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

Provesta Hongassa uudet työntekijät perehdytetään riskien arviointiin käymällä heidän kanssaan läpi mitä kaikkea se pitää sisällään sekä toteuttamalla turvallisuuskävelyt säännöllisesti. Perehdytykseen osallistuu yksikön esihenkilö, tiimivastaava ja työsuojeluvaltuutettu. 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 Hongassa poikkeaman kirjaa se, joka poikkeaman havaitsee.

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Provesta Hongassa henkilökunta on sitoutunut noudattamaan hygieniaohjeistuksia, ja he ohjaavat myös asiakkaita aktiivisesti noudattamaan niitä. Yksikössä seurataan siivousten toteutumista tehtävienhallinnan ja seurantalistojen avulla.

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

OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

Toimeenpano

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön Minna Värtön toimesta. Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omaevalvontasuunnitelman laadinnassa. Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

Yksikön esihenkilö tiedottaa omaevalvonnan päivittämisestä henkilökunnalleen ja asiakkaille. Esihenkilön vastuulla on omaevalvonnan jalkauttaminen henkilökunnalle ja esihenkilön on varmistettava, että omaevalvonnan sisältö on tuttua henkilökunnalle ja omaevalvonnassa oleva ohjeistus ja tieto on käytössä henkilökunnan työssä ja se ohjaa heidän työskentelyään. Omaevalvonnan sisältöä käydään läpi säännöllisesti henkilökunnan kanssa tiimipalaverien yhteydessä, koska sen sisältö pitää sisällään henkilökunnan työohjeita sekä perehdytystä. Suunnitelma on saatavilla sharepoint sivuilta sekä viranomaiskansiosta sekä kirjallisena yksikön viranomaiskansiosta. Henkilökunnan tutustumista omaevalvontaan todennetaan lukukuittauksin.

Asiakkaiden kanssa omaevalvontaa käydään läpi asiakkaidemme ohjaus- ja tukikäynneillä sekä yhteisökokouksissa.

Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Omaevalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omaevalvontakyselyllä.

Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omaavontakyselyyn vastaaminen muodostaa omaavontaindeksin, jota seuraamme kuukausittain. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja niiden toteutumista seurataan. Yksikön omaavonnan toteutumisesta raportoidaan omaavonnan seurantaraportin välityksellä neljännesvuosittain. Raportti julkaistaan yksikön nettisivuilla. Vuosittain, syksyllä, vastaamme omaavonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan laajemmin yksikkökohtaisen omaavonnan toteutumista koko vuoden ajalta. Vuosikyselyn pohjalta laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle.

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

Omaavontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Kempele 18.2.2026

Allekirjoitus: Minna Värttö, Yksikön esihenkilö, Provesta Honka

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This document contains 36 pages before this page

Dokumentet inneholder 36 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 36 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 36 sider før denne side

Detta dokument innehåller 36 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