



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Kaarna

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	6
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	6
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	9
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	9
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	12
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	14
2.4 Muistutusten käsittely	15
2.5 Henkilöstö	16
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	18
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	19
2.8 Toimitilat ja välineet.....	19
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	20
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	28
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	31
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	32
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	32
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	33
4.1	Toimeenpano	33
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	34

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 p. 050 5922594

Toimintayksikkö Provesta Kaarna	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Piia-Sofia Lummi	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 050 5208838 piia-sofia.lummi@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Ruukinkuja 2 A 12	Postinumero ja toimipaikka 90250 Oulu
Palvelut / asiakasryhmä mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä ympäri vuorokautinen palveluasuminen 14 yhteisöllinen asuminen 8
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Asumispalveluita asiakkaan omaan kotiin	

Hyvinvointialue Pohjois-Pohjanmaan 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. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliamiehen tehtävät seuraavasti: • Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa • Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä • Tiedottaa asiakkaan oikeuksista • Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi • Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys

vuosittain kunnanhallitukselle.

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

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiamieheen, kun

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

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

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Palvelunumero p. 08 669 0600

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 2018	Palvelu, johon myönnetty Asumispalvelut Ympärivuorokautinen palveluasuminen (14 asiakaspaikkaa) Yhteisöllinen asuminen (8 asiakaspaikkaa) mielenterveyskuntoutujat OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.18
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Kaarnan toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita aikuisille mielenterveyskuntoutujille. Kaikilla asiakkaila on oma koti, kerrostalon asuinhuoneisto, johon asiakkaan tarpeenmukaiset tukipalvelut tuotetaan. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa yksilöllisen tuen, avun ja ohjauksen turvin. Palveluiden avulla asiakas saa kokonaisvaltaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa tukea ja ohjausta.

Toimintamme viitekehyksenä toimii vahvasti toipumisorientaatio. Tämä näkyy arjessa asiakkaan kunnioittavana kohtaamisena, asiakkaan mielipiteiden huomioimisena, sekä yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitellussa yhteisessä toiminnassa. Kaarnan asiakkaiden mielipiteillä on suuri merkitys toiminnan suunnittelussa, ja ne huomioidaan jokapäiväisessä arjessa. On hienoa, että asiakkaat luottavat henkilökuntaan ja juttelevat henkilökunnan kanssa myös vaikeista ja herkistä asioista.

Yksikkömme henkilökunta koostuu kehitysmuonteisista sekä moniammatillisista sosiaali- ja terveysalan ammattilaisista, jotka kannustavat ja tukevat asiakkaita kuntouttavan työotteen avulla mahdollisimman itsenäiseen asumiseen ja aktiiviseen arkeen. Työtapamme perustana toimii lämminhenkisyys asiakaskohtamisissa, sekä innostava työote, joka välittyy asiakkaille tavastamme kohdata asiakkaat ihminen ihmiselle, tavastamme olla kiinnostuneita asiakkaiden asioista kyselemällä, keskustelemalla ja kannustamalla kokeilemaan uusia menetelmiä. Tavoitteenamme on asiakkaan mahdollisimman mielekäs ja aktiivinen arki asiakkaan omien mieltymysten ympärillä.

Tiimimme vahvuuksiin kuuluu huumorintaju, rehellisyys, joustavuus ja iloisuus. Nämä hyveet näkyvät henkilökunnan hyvänä työilmapiirinä, iloisena puheensorinana arjessa, sekä asiakkaiden ja henkilökunnan välisenä hyvänä ja luottavaisena vuorovaikutuksena.

Provesta Kaarnassa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

Tieto ja Taito

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

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

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

Provesta Kaarnassa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Yksikön esihenkilö varmistaa, että laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.

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 Kaarnassa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella, asiakaslähtöisesti ja asiakasta kuunnellen. Toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen ja hyvä elämä omassa kodissa.

Kumppanuus ja Yrittäminen

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

Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.

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

Kasvu ja Kehittäminen

Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen.

Olemme joustavia niin asiakkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.

Provesta Kaarnan palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta. Palautteet otetaan yksikössä tosissaan ja niihin reagoidaan välittömästi. Palautteiden myötä tehtyjen toimenpiteiden seurannasta ja kehittämistyöstä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä yksikön henkilöstön, palvelujohtajan ja yrityksen laatuorganisaation kanssa.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

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

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

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

Laatuindeksi:

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. 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.

Provesta Kaarnassa tehdään aktiivista työtä, jotta asiakkaiden mielipiteitä ja palautteita saadaan kerättyä. Kyselyyn vastaamiset ja arjen palautteet kysytään henkilökohtaisesti omatuokioilla tai arjen touhuamisen keskellä. Saadut tulokset ja vastaukset käsitellään vähintään kerran kuukaudessa henkilökunnan tiimipalavereissa sekä asiakkaiden asukaskokouksissa. Asiakkaiden kanssa pohditaan säännöllisesti yhdessä miten saatujen palautteiden pohjalta voimme kehittää toimintaamme.

Provesta Kaarnan laatuindeksin kokonaistulos on ollut alkuvuoden 2025 (01-06/2025) aikana 94,5. Yksikössä yksilöllinen hoiva, ohjaus, ja tuki koetaan hyväksi. Lisäksi yksikön toiminnan koetaan tukevan asiakkaiden yhteisöllisyyttä ja osallisuutta. Avoimien vastausten perusteella asiakkaat kokevat asumisen rauhalliseksi, henkilökunnan mukavaksi sekä arjessa koetaan, että asiakkaiden mielipiteitä kuunnellaan. Henkilökunnan vastausten perusteella arki on aktiivista, yhteishenki on hyvä ja toimiva sekä asiakkaista välitetään. Esihenkilö koetaan kuuntelevaksi ja välittäväksi.

Muut laatumittarit:

Seuraamme arjessa myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavia tietoja. Näitä ovat esimerkiksi omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista sekä puitesopimusvaatimusten täyttymistä arjessa. Näiden toimintojen 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.

Omavalvonta:

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamisensa palvelujen laadusta sekä asiakas ja potilasturvallisuudesta.

Provesta Kaarnassa omavalvontaa käytetään toimintatapana, jossa pääsemme arvioimaan säännöllisesti toiminnan onnistumista ja kehittymistä viranomaismääräysten edellyttämiä velvoitteita, sekä omia laatutavoitteitamme. Tämän lisäksi 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 Kaarnan 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. Provesta Kaarnassa omavalvontaa tehdään kuukausittaisen omavalvontakyselyn, omavalvontakäyntien, sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä kvartaaliarviointien avulla. Näiden lisäksi yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman, palautteiden sekä toiminnan poikkeamien avulla.

Provesta Kaarnan asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämistä vastaa hyvinvointialue. Yksikön esihenkilön tulee varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihuollon palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimus vaatimuksia.

Lainsäädäntö:

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022

Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023

Tietosuojalaki 1050/2018
Terveysuojelulaki 763/1994
Terveyshuoltolaki 1326/2010
Mielenterveyslaki 1116/1990
Vammaispalvelulaki 675/ 2023
Kehitysvammalaki 519/ 1977

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Provesta Kaarnan 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 lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, tiimivastaava sekä kirjaamisvastaava. Kunkin vastuualueen tehtävät on laadittu kirjallisesti ja vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa kukin vastuhenkilö.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä.

Asiakkaan yksilöllinen palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä tukea ja palvelua koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista, palveluiden toteuttamisen keinoja, seurantamenetelmiä sekä asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarvetta. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä palvelussa.

Provesta Kaarnassa asiakkaalle laaditaan ensimmäinen toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta. Suunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä kirjaamisvastaavan sekä työyhteisön avustuksella. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet sekä keinot, joilla palvelua toteutetaan ja tavoitteita pyritään saavuttamaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi.

Kaarnan henkilökunnan mielestä asiakkaiden kuntoutusta suunnitellaan yksilöllisesti kunkin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa ovat mukana asiakas itse, mahdolliset läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja ja yksikön henkilökunta. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa samalla kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista. Tämä lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja omaan kuntoutukseen.

Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen, jos asiakas ja läheinen näin toivoo. Asiakas on aina itse mukana laatimassa toteuttamissuunnitelmaa.

Provesta Kaarnan palveluiden piirissä olevat asiakkaat kokevat, että heidät on otettu mukaan kuntoutuksen suunnitteluun ja heidän mielipiteensä arjen asioihin on huomioitu. Osa asiakkaista kokevat, että toteuttamissuunnitelmaan liittyvät asiat ovat monimutkaisia, mutta henkilökunta on auttanut asioiden käsittelyssä. Kaikki asiakkaat eivät halua, että läheiset ovat mukana suunnitelman laadinnassa.

Toteuttamissuunnitelmat päivitetään puitesopimusten mukaisesti vähintään kaksi kertaa vuodessa tai palvelun sisällön muuttuessa omaohjaajan toimesta. Päivityksen toteutumista sopimuksen mukaisesti seurataan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastaamalla sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi esihenkilö arvioi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta kvartaaliarvioinneissa yhdessä palvelujohtajan kanssa. Kvartaaliarvioinnit tehdään neljä kertaa vuodessa.

Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa. Kaarnan henkilökunta hyödyntää toteuttamissuunnitelmien laadinnassa koko työyhteisön osaamista ja huomioita. Henkilökunta neuvoo toisiaan ja pyytää toisiltaan tarvittaessa apua. Omaohjaajan vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia omaohjattavansa kuntoutuksesta sekä mahdollisista muutoksista. Kuntoutussuunnitelman päivityksen jälkeen suunnitelma käydään työyhteisön tiimipalaverissa läpi, jotta jokainen henkilökunnan jäsen osaa huomioida asiakkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Toteuttamissuunnitelman laadintaan on mahdollisuus saada ohjausta ja koulutusta.

Provesta Kaarnassa on käytössä kuukausiyhteenveto, joka tehdään raportointijärjestelmään omaohjaajan toimesta. Yhteenvedossa käydään läpi kuukauden sisällä tapahtuneet muutokset, tavoitteiden onnistumiset, asiakkaan sitoutuminen palveluun sekä tapaamisen asiakkaan sosiaalityöntekijän kanssa. Yhteenvedot auttavat henkilökunnan raporteissa, henkilökunnan tiimipalavereissa sekä tarvittaessa lähetetään myös asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Kaarnassa käytetään asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa TUV-mittaristoa. Asiakkaalle tehdään TUV-arviointi kuukauden kuluessa asiakkaan saapuessa sekä aina toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä tai voinnin muuttuessa. Myös asiakas itse tekee TUV-mittariston itsearviointin. Kaarnan henkilökunnan kokee TUV-arviointien olevan hyvä apu asiakkaan toimintakyvyn arvioinnissa. Arvioinnissa on selkeät kysymykset ja kohdat, joihin on helppo vastata ja joiden mukaisesti jokaista asiakasta arvioidaan. TUVAssa pystyy myös arvioimaan asiakkaan omaa käsitystä omasta toimintakyvystään.

Potilas- ja sosiaalivastaavan tiedot ovat nähtävillä yksikön yhteistilojen kodinkansiossa sekä löytyvät yksikön omavalvontasuunnitelmasta, joka on yksikön sähköisessä järjestelmässä SharePointissa sekä yksikön yhteistiloissa kodinkansiossa. Kodinkansiota käydään säännöllisesti läpi asiakaskokouksissa, jotta jokainen asiakas, että henkilökunnan jäsen tietää kodinkansion sisällön ja sijainnin.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Provesta Kaarnassa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä asiakkaan kohtaamisen auditoimisella. Auditointi on osa yksikön omavalvontaa. Provesta Kaarnan asiakastyön kehittämiskohteeksi auditoinnin pohjalta on nostettu arjen asioiden hoitaminen asiakasasunnoilla yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi henkilökunta kiinnittää huomiota asiakaskohtauksissa siihen, ettei luo omalla toiminnallaan kiireen tuntua.

Auditoinnin ja palautteiden pohjalta yksikön ilmapiiri koetaan avoimeksi, positiiviseksi ja kannustavaksi. Aasukkaat tulevat kuulluksi ja ymmärretyksi eri tilanteissa arjessa. Kaarnan asiakkaat kertovat, että työntekijät auttavat, kuuntelevat ja tukevat tarvittaessa. Henkilökunta on asiakkaiden kertoman mukaan ystävällistä ja mukavaa.

Se, että asiakkaat kertovat uskaltavansa kertoa huomioistaan ja palautteista pääsääntöisesti kaikille työntekijöille, mutta ainakin yksikön esihenkilölle, on tärkeää. Lisäksi toiminnan viitekehys eli toipumisorientaatio ja siihen liittyvät ohjeistukset ja koulutukset tukevat asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä omalle esihenkilölleen tai palvelujohtajalle, jos hän työssään havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan palveluiden toteutumisessa tai asiakkaan kohtelussa. Esihenkilö käsittelee asian työntekijän kanssa, sekä yksikön tiimipalaverissa. Esihenkilön velvollisuus on ilmoittaa asiasta myös alueen palvelujohtajalle, sekä vastata siitä, että asiasta tehdään poikkeama yksikön sähköisessä järjestelmässä.

Yksikön esihenkilö huolehtii asian viestinnästä hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle sekä vastaa siitä, että yksikössä tehdään tarvittavat toimet epäkohdan poistamiseksi. Tärkeää on, että huomioista kerrotaan, jotta yksikössä voidaan käydä avointa keskustelua toimintatavoista sekä korjaamaan epäkohtia.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön SharePoint sivuilta. Ilmoituksen tekijää ei rangaista. Ilmoituksen tekemisestä/ ilmoittajalle ei tule negatiivisia seuraamuksia ilmoituksen tekemisestä. Kaarnan henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa. Henkilökunta myös kertoo, että heillä on rohkeus tuoda esille mahdollisia epäkohtia.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Provesta Kaarnan 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 Kaarnassa 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 asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskien, jossa omaohjaaja suunnitelma laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käydyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Kaarnan palveluiden piirissä olevat asiakkaat kertovat, että henkilökunta kuuntelee heidän mielipiteitään ja toiveitaan arjessa. He saavat päättää omaan elämäänsä vaikuttavaista asioista. Asiakkaat nostivat keskusteluissa esille esimerkkejä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta mm. oman kodin kalustamisen, heidän omat toiveensa palvelun sisällöstä ja palvelun toteuttamisesta, päätökset oman vapaa-ajan suunnittelusta ja omista vieraista. Lisäksi he saavat päättää mihin toimintoihin he osallistuvat ja milloin tapaavat henkilökuntaa.

Provesta Kaarnassa 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 Kaarnassa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

2.4 Muistutusten käsittely

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Muistutuksen osoitetaan yksikön esihenkilölle, ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon. Yksikön henkilö käsittelee asian yhdessä palvelujohtajan kanssa.

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 tavoitteena 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.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot;

Yksikön esihenkilön tiedot: Piia-Sofia Lummi /p. 050 5208838

piia-sofia.lummi@mehilainen.fi

2.5 Henkilöstö

Provesta Kaarnassa 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 Geronomi AMK ja hänellä on kokemusta Provesta Kaarnan asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, sosionomi ja sairaanhoitaja. Henkilökunnalla on osaamista mielenterveystyön menetelmistä, kehitysvammaisten parissa tehtävästä työstä sekä päihdetyöstä. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän, kehityskeskusteluiden sekä muun johtamisen avulla.

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

Olemme laatineet yksikköön asiakastyön hyveet yhdessä asiakkaidemme kanssa. Hyveet kuvaavat tapaamme tehdä asiakastyötä, ja joita arvoja jokainen työntekijämme sekä asiakkaamme arvostavat. Asiakastyön hyveet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, kunnioitus, kuntouttava työote, rauhallisuus, läsnäolo ja yhdessä tehden. Näitä arvoja jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan ja kunnioittamaan. Perehdytämme jokaisen uuden työntekijän sekä sijaisen hyveisiin jo haastatteluvaiheessa. Asiakastyön hyveitä käymme säännöllisesti läpi asiakaskokouksissa, sekä henkilökunnan tiimeissä.

Sijaisia käytetään tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Talon ulkopuolisia sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan ja asiakkaisiin.

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

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

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

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

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

Henkilökunnalle järjestetään koulutusta vuosittaisten henkilöstön kehityskeskustelujen pohjalta nousseiden koulutustoiveiden pohjalta. Lisäksi esihenkilö arvioi henkilökunnan koulutustarpeita arjen asiakastyön pohjalta. Yrityksellä on myös linjakohtaisia vuosittaisia koulutuksia, joissa huomioidaan mm. asiakastyön, laatutyön ja mahdollisten alan yleisiä

ohjeistusten muutoksia. Koulutuksia järjestetään sähköisen järjestelmän kautta sekä läsnäolokoulutuksilla. Koulutusten määrä vaihtelee työntekijäkohtaisesti, mutta kaikille työntekijöille on määritelty tietty vuosittainen koulutusvaatimus.

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

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Provesta Kaarnan henkilöstörakenne ja -mitoitus ovat puitesopimuksen ja toimiluvan mukaisia. Asiakkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palveluiden piirissä.

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Kaarnan henkilökunnan tavoitteena on tehdä aktiivista, avointa ja asiakaslähtöistä yhteistyötä kaikkien asiakkaan kuntoutukseen ja palveluun liittyvien tahojen kanssa. Tavoitteena on varmistaa asiakkaan palveluun liittyvien tietojen jakaminen, sekä kuntoutuksen jatkumo sovitulla tavalla.

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

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Kaarnan palveluiden piirissä olevat asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan tavanomaisessa kerrostalossa Oulun Hiiosessa. Lähiympäristöstä löytyy ruokakauppa, huoltoasema, kirjasto sekä hyvät ulkoilumahdollisuudet harrastamiseen (ulkosali, jalkapallokenttä sekä frisbeegolf- rata). Julkisen liikenteen pysäkit sijaitsevat aivan talon läheisyydessä.

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. Asiakkaiden asunnot sijaitsevat samassa taloyhtiössä ohjaajien toimiston ja yhteistilojen kanssa. Toiminnan tavoitteena on, että asiakkaat saavat yksilöllistä tukea ja henkilökohtaista apua omaan kotiinsa. Lisäksi heillä on mahdollisuus tavoittaa henkilökuntaa tarvittaessa. Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taidot. Provesta Kaarnan ohjaajat tukevat asiakkaita arjen eri toimissa, asuinhuoneiston kunnon ylläpitämisessä taloyhtiön ohjeistusten mukaisesti.

Yksikön toimitiloja arvioidaan neljä kertaa vuodessa yksikön omavalvonnan avulla. 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 kuten hyvinvointialueen valvontaviranomaisen sekä pelastusviranomaisen kanssa.

Panostamme arjessa turvalliseen asumiseen. Varmistamme säännöllisesti, että asiakkaamme ja henkilökunta osaavat toimia poikkeustilanteissa. Järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti poistumisturvallisuusharjoituksia sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuusohjeita. Henkilökunta tekee lisäksi säännöllisesti toimitilatarkastuksia sekä esim. paloturvallisuuteen liittyvää omavalvontaa.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Kaarnassa asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometrit. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Henkilökunta on perehdytetty mahdollisten laiteturvallisuuspoikkeamien tekoon. Lisäksi poikkeaman tekoon löytyy kirjalliset ohjeet sähköisestä järjestelmästä, Ykkösnetistä.

Yksikössä on käytössä asiakastietojärjestelmä DomaCare 2.0. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen sekä mahdollisuuden kirjata yhdessä asiakkaan kanssa häneen liittyvistä asioista.

Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Panostamme yksikössä kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen. Yksikössä on nimettynä kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään laadukkaaseen kirjaamiseen

kirjaamisvastaavan toimesta. Kirjaamisesta löytyy ohjeistukset yksikön SharePointista. Kirjaamisesta järjestetään myös koulutuksia koko henkilökunnalle.

Yksikössä on käytössä kirjaamisen omavalvonta, jonka tavoitteena on huolehtia, että kirjaaminen on kaikilla laadukasta, palvelua kuvaavaa ja asiakaslähtöistä. Kirjaamisessa panostetaan siihen, että asiakkaan oma näkemys tulee selvästi esille. Asiakkaan omat tavoitteet, toiveet ja keskustelut kirjataan sellaisenaan kuin hän ne tuo esille. Omavalvontaa tehdään yksikön esihenkilön, tiimivastaavan ja kirjaamisvastaavan toimesta omavalvontakyselyiden ja sähköisten raportointijärjestelmien avulla. Kirjaamista arvioidaan myös yksikön kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynneillä.

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. Merkittävissä 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 asiakkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Kaarnan lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esim. yksikön kvartaaliarviointien tai lääkehoidon auditointien avulla.

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

Provesta Kaarnan lääkehoidosta vastaa yksikön sairaanhoitaja ja esihenkilö.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

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

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

Omavalvonnalla, erilaisilla arvioinneilla ja auditoinneilla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Lisäksi

varmistetaan perehdytyksellä ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

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

Provesta Kaarnan esihenkilö Piia-Sofia Lummi, piia-sofia.lummi@mehilainen.fi p. 050 5208838, vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä oheistuksesta (Asiakastietolaki).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot;

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti, p. 045 6728 286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Kaarnassa asiakkailta kannustetaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa. Lisäksi yksilölliset keskustelut omaohjaajan kanssa ovat tärkeitä palautteen antamisen keinoja arjessa. Omaohjaajuus koetaan Kaarnan asukkaiden mielestä tärkeänä. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn. Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta.

Provesta Kaarnan asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä. Yksikön henkilökunnan mielestä asiakkailta tulee palautetta päivittäin ja erityisesti yhteisökokouksen aikana kysellään kaikilta siihen osallistuvilta ”risuja ja ruusuja”. Palautteet käsitellään aina ja niiden perusteella pyritään toteuttamaan asiakkaiden toiveet kaiken Kaarnassa asumiseen liittyvän suhteen mahdollisuuksien mukaan. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää nimettömästi palautelaatikkoon halutessaan.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Asiakkailta suoraana saatava palaute käsitellään yksikön tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla. Laatuindeksi raportille nousee myös mahdolliset avoimet vastaukset. Asiakkaiden kanssa pohditaan säännöllisesti yhdessä miten saatujen palautteiden pohjalta voimme kehittää toimintaamme.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluysikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi.

Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.

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

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskien tunnistaminen

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

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

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristöön liittyvät riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Kaarnan taloyhtiössä on pyritty avoimeen ja aktiiviseen yhteistyöhön naapureiden ja taloyhtiön hallituksen sekä isännöitsijän kanssa.

- 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.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveysalan koulutuksilla sekä tuotteen kattavalla perehdytyksellä sekä työnohjauksella ja johtamisen tuella. Lisäksi työhön ja toimintaan sekä erityistilanteisiin on laadittu kattavasti kirjallisia ohjeita.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Kaarnan yksikön esihenkilö sekä palvelujohtaja tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan edustajien kanssa asiakassijoittelun osalta.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Tämän vuoksi teemme aktiivista yhteistyötä eri viranomaisten kanssa. Hyödynnämme myös toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eri viranomaisten osaamista ja ohjausta.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); yksikön toimintaan on laadittu kirjalliset ohjeet ja hankittu tarvittava varustus mahdollisia poikkeustilanteita varten. Ohjeistukset noudattavat taloyhtiön ohjeita. Lisäksi yksikössä tehdään säännöllisiä harjoituksia.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita ja ohjeita sekä erilaisia toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.

- Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- 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 järjestelmää. 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 Kaarnassa 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 henkilöstöpalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint sivuilta sekä tulostettuna versiona yksikön arjen toimintaohjeita kansioista. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Provesta Kaarnan henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja he tietävät mitä se tarkoittaa.

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

Provesta Kaarnassa uudet työntekijät perehdytetään riskien arviointiin käymällä heidän kanssaan läpi mitä kaikkea se pitää sisällään sekä toteuttamalla turvallisuuskävelyt säännöllisesti. Perehdytykseen osallistuu yksikön esihenkilö ja tiimivastaava. 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 Kaarnassa 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 Kaarnan 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.

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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 SharePointista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

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

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

Provesta Kaarnan omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut yksikön esihenkilö Piia-Sofia Lummi. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä. Lisäksi laadintaan on osallistunut yksikön palveluiden piirissä olevat asiakkaat yksilöhaastattelujen ja yhteisökokouksien välityksellä.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö. Provesta Kaarnan yksikön vastuuhenkilönä toimii Piia-Sofia Lummi
p. 050 520 8838 /piia-sofia.lummi@mehilainen.fi

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.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Provesta Kaarnassa omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti omavalvontakyselyillä. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme kuukausittain. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Lisäksi raportoimme omavalvontasuunnitelman toteutumista raportoimalla kehittämiskohteet neljännesvuosittain yksikön nettisivuilla.

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

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

Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työnohjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla yksikön SharePoint- sivuilla. Jokaisella Kaarnan työntekijällä on pääsy omilla verkkotunnuksilla yksikön Sharepoint- sivulle ja täten pääsevät lukemaan suunnitelmaa. Asiakkaiden kanssa omavalvontasuunnitelmaan tutustutaan ohjaus- ja tai omatuokiohetkillä säännöllisesti. Lisäksi suunnitelman sisältöä käsitellään asiakkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Oulussa 20.10.2025

Allekirjoitus: Piia-Sofia Lummi, Yksikön esihenkilö

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This documents contains 38 pages before this page
Dokumentet inneholder 38 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 38 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 38 sider før denne side

Detta dokument innehåller 38 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