



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA LOUHI



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAJA, PALVELUYKSIKÖÄ JA TOIMINTAA	
KOSKEVAT TIEDOT	1
1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot.....	1
1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	2
2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS	4
2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset	4
2.2 Vastuu palvelujen laadusta.....	7
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	8
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	11
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	12
2.4 Muistutusten käsittely	13
2.5 Henkilöstö	14
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	17
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	17
2.8 Toimitilat ja välineet.....	18
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	19
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	21
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat	21
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	22
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	24
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	24

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	26
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	28
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	33

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. 050 592 2594

Toimintayksikkö Provesta Louhi	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Kati Kallio	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) Kati.kallio@mehilainen.fi p. 050 327 1988
Toimintayksikön katuosoite Kauppalinnankatu 1 F 74	Postinumero ja toimipaikka 90570 Oulu
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä Yhteisöllinen asuminen 19 Tuettu asuminen 15
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: Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa. Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiavastaavaan, jos • haluat kysyä asiakkaan ja potilaan asemasta tai oikeuksista • Tarvitset apua muistutuksen, kantelun, potilasvahinkoilmoituksen tai lääkevahinkoilmoituksen tekemisessä

- Tarvitset apua ristiriitatilanteiden selvittämisessä

Lisätietoja Pohteen nettisivulta: <https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaaliasiavastaava/>

Yhteistiedot:

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava, Oulu, Oulunkaari, Koillismaa

Puh. 040 318 5123

Sosiaalivastaava, Oulu

Puh. 040 135 7946

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 4.12.2014	Palvelu, johon myönnetty Asumispalvelut - Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujille 19 paikkaa - Tukiasuminen mielenterveyskuntoutujille 15 paikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.3
---	--

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Louhi tarjoaa yhteisöllistä- ja tuettua asumista mielenterveyskuntoutujille yksilöllisesti räätälöidyn tuen avulla. Asiakkaamme asuvat omissa vuokra-asunnoissa tavanomaisessa kerrostalo ympäristössä turvallisesti ohjaajien tuella. Yksikön monipuolinen ympäristö tarjoaa aktiivista toimintaa asiakkaillemme. Alueellamme on paljon kauniita puisto-, ulkoilu- ja urheilualueita, jäähalli ja liikuntahalli sekä kattavat palvelut. Käytämmekin mielenterveyden edistämiseksi luonto- ja taidelähtöisiä menetelmiä, jota myös yksikön ympäristön mahdollisuudet tukevat.

Toteutamme työssämme toipumisorientaation viitekehystä. Mahdollistamme asiakkaillemme aktiivisen ja mielekkään arjen itsemääräämisoikeutta, oman arjen asiantuntijuutta sekä asiakkaan omia vahvuuksia- ja toiveita huomioiden. Tähän käytämme apuna yksilöllistä viikko-ohjelmaa, jonka räätälöimme yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi hyödynnämme asiakkaidemme arjessa kaupungin, seurakunnan ja kolmannen sektorin palveluita ja teemme moniammatillisen verkoston kanssa aktiivista yhteistyötä.

Työyhteisön työtä ohjaavat hyveet. Näitä hyveitä ovat selkeys, yhteistyö ja tasapaino. Asiakkaamme ovat myös laatineet hyveet, joiden mukaista kohtaamista ja yhteistyötä toivovat ohjaajilta. Näitä hyveitä ovat läsnäolo, rauhallisuus, inhimillisyys, ymmärtäväisyys ja kuuntelevaisuus. Louhen asiakkaat kuvaavat Louhen yksikön olevan lämmin, uudistava, eheyttävä, luotettava ja yhdistävä.

Palveluamme toteutamme ammattitaitoisen, moniosaavan ja asiakkaista aidosti välittävän työyhteisön tuella. Henkilökuntamme vahvuutena on ymmärtää asiakkaidemme tarpeita ja valmiuksia sekä vahvistaa heidän minäpystyvyyden kokemusta esimerkiksi asiakkaan omia taitoja hyödyntäen. Henkilökuntamme osaamiseen kuuluvat myös asiakkaiden tunne- ja vuorovaikutustaitojen tukeminen, johon käytämme muun muassa erilaisia tunnetyöskentelyn materiaaleja. Mielenterveyttä suojaavien ja vahvistavien tekijöiden hyödyntämistä asiakkaan arjessa toteutamme monipuolisin menetelmin. Meille tärkeää on asiakkaan merkityksellisyyden vahvistaminen osana yhteisöämme sekä yhteiskuntaa.

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. Laatukäsikirja on kaikkien saatavilla ykkösnetissä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä.

Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat.
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle.
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä 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.

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

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

Louhen laatukselyt nostavat esiin useita asiakkaidemme arvostamia asioita. Asiakkaat kokevat asumisen ja palvelun turvalliseksi. He saavat apua ja tukea niissä asioissa, joissa sitä tarvitsevat, kuten asumisen taitojen kehittämisessä. Asiakkaat ovat myös tyytyväisiä yksikön sijaintiin ja sen viihtyisyyteen. Yhteistyö omaohjaajan kanssa saa erityistä kiitosta, samoin ohjaajien ystävällisyys ja heidän aito kiinnostuksensa asiakkaiden asioihin.

Lisäksi asiakkaat kokevat voivansa osallistua oman kuntoutuksensa suunnitteluun, mikä tukee heidän itsemääräämisoikeuttaan ja yksilöllistä kuntoutumista. Tämä vahvistaa heidän kokemustaan siitä, että palvelu mukautuu heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa. Ryhmätoimintaan osallistuminen koetaan myös positiivisena, mikä kertoo yhteisöllisyyden ja toiminnan merkityksestä arjessa.

Henkilökunta kokee yksikön turvalliseksi työpaikaksi ja työyhteisön toimivaksi. Heidän mielestään oma osaaminen vastaa työn sisältöä ja asiakasryhmän tarpeita. Lisäksi henkilöstö kokee työnsä tavoitteelliseksi ja tärkeäksi: asiakkaiden kuntoutumista suunnitellaan ja tuetaan yksilöllisesti. Myös kriisi- ja hätätilanteissa toimiminen koetaan hallituksi, mikä lisää turvallisuuden tunnetta niin henkilökunnassa kuin asiakkaissa.

Vaikka palaute on pääosin positiivista, laatukselyt osoittavat myös kehittämiskohteita. Yksi merkittävä esiin noussut teema on ruokailutilanteiden rauhallisuus. Tämä on tärkeä arjen osa-alue, joka vaikuttaa suoraan asiakkaiden hyvinvointiin. Olemme jo reagoineet tähän pienentämällä ruokailuryhmien kokoa, mikä osaltaan edistää rauhallisempaa ja miellyttävämpää ruokailuhetkeä.

Toinen kehityskohde liittyy asiakkaiden ystävyyssuhteisiin. Osa asiakkaista kokee, ettei heillä ole riittävästi ystäviä. Vastaamme tähän tarpeeseen järjestämällä pienryhmätoimintaa, jossa erityisesti huomioidaan ne henkilöt, jotka kaipaavat uusia ystävyyssuhteita. Näin pyrimme edistämään sosiaalista kanssakäymistä ja yhteisöllisyyden tunnetta.

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

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

Provesta Louhen 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
- Terveystietosuojelulaki 763/1994
- Mielenterveyslaki 1116/1990
- Terveystietosuojelulaki /2010

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

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

Yksikön jokaiselle työntekijälle on laadittu kirjalliset työnkuvaukset, jotka kuvaavat kunkin työntekijän vastuita ja työtehtäviä. Lisäksi yksikössä on erilaisia vastuualueita kuten esimerkiksi tiimin vastaava, lääkeshoidosta 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 Louhen omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja ja aluepäällikkö, yrityksen laatutiimi sekä muuta mahdolliset tukitoimet. Yksikön omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

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

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

Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa kuukausi asiakkaan muuttamisesta palveluun ja päivittämällä puolivuositain. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa sekä palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista. Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaisuuteen on tavoitteena kutsua asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Louhessa ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaansa palveluiden asiantuntija. Hän vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavansa palveluista. Omaohjaaja esittelee työyhteisölleen toteuttamissuunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet viikkopalaverissa

suunnitelman laatimisen jälkeen, jotta koko työyhteisö toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään tärkeimmät asiakkaan tavoitteet ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden ja palveluiden toteutumisen arviointia tehdään säännöllisesti raportoinnin, asiakkaan tilanteen päivityksen ja omavalvonnan kautta, yhteistyö HVA:n kanssa on aktiivista. Toteuttamissuunnitelman päivitetään kaksi kertaa vuodessa tai asiakkaan palvelun oleellisesti muuttuessa. Päivityksen toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessa sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan yksikön kvartaaliarvioinneissa 4 kertaa vuodessa.

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

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan yhteistiedot:

Puh. 08 669 0600

Provesta Louhessa panostetaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen arkeen toipumisorientaatio viitekehyksen mukaisesti, mikä näkyy niin päivittäisessä toiminnassa kuin kehittämisessä. Tavoitteena on tukea asiakkaan toipumisprosessia kokonaisvaltaisesti, huomioiden hänen yksilölliset tarpeensa, voimavaransa ja elämäntilanteensa. Tämä lähestymistapa näkyy kaikessa työssä, ja sen pohjana on ajatus siitä, että asiakas on omien valintojensa ja päätöksensä tekijä.

Yksi tärkeä osa tätä panostusta on henkilöstön kouluttaminen ja jatkuva osaamisen kehittäminen. Koulutusten avulla varmistamme, että henkilöstöllä on tarvittavat taidot ja tiedot asiakkaiden yksilölliseen kohtaamiseen ja heidän tarpeidensa ymmärtämiseen. Esimerkiksi vuorovaikutustaitojen, asiakaslähtöisyyden ja ratkaisukeskeisen työotteen koulutukset ovat keskiössä, jotta jokainen asiakas tulee kohdatuksi arvostavasti ja yksilöllisesti. Koulutukset eivät pelkästään tue asiakaskeskeistä työtettä, vaan myös

vahvistavat henkilökunnan valmiuksia kohdata asiakas toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti.

Kohtaamisen laatuun panostetaan myös itsearvioinnin kautta. Kohtaamisen itseauditointi on menetelmä, jolla henkilöstö voi arvioida ja kehittää omia toimintatapojaan. Itseauditoinnin avulla tarkastellaan, miten hyvin asiakaskohtaukset tukevat asiakkaiden tarpeita, itsemääräämisoikeutta ja kuntoutuksen tavoitteita. Tämä prosessi ei vain auta tunnistamaan vahvuuksia, vaan se nostaa esiin myös kehittämisen paikat, joihin voidaan yhdessä tarttua. Itseauditointi tukee jatkuvaa ammatillista kehittymistä ja varmistaa, että asiakas saa juuri hänelle sopivaa tukea.

Koulutusten ja itsearvioinnin rinnalla arjen asiakaslähtöisyyttä tuetaan tiimipalavereissa ja työyhteisön reflektiolla. Näissä keskusteluissa pohditaan, kuinka hyvin voimme kohdata asiakkaita heidän tarpeidensa mukaan ja kehittää toimintatapoja edelleen. Jokainen kohtaaminen on mahdollisuus vaikuttaa positiivisesti asiakkaan päivään, ja Louhessa tätä pidetään työn keskiössä. Työyhteisön jatkuva pohdinta ja keskinäinen tuki vahvistavat yhteistä näkemystä siitä, miten voimme paremmin palvella asiakkaitamme ja edistää heidän toipumista.

Näin varmistamme, että asiakkaan ääni kuuluu ja arki on aidosti asiakaslähtöistä. Toiminta on suunniteltu niin, että asiakas on keskiössä ja hänen hyvinvointinsa ja osallisuutensa tukeminen on jatkuvan kehittämisen kohteena.

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveystalveluiden johtava periaate, joka tarkoittaa sitä, että ihmistä tulee hoitaa ja palvella yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Yksiköiden arjen asiakastyön tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden "IMO-käsikirja", joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan arjen asiakastyössä niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta

2.3.1 Asiallinen kohtelu

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

Provesta Louhessa asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan toiminnan omavalvonnalla, jota tehdään arjen asiakastyötä arvioimalla ja kohtaamisen- auditointien avulla. Lisäksi toiminnan viitekehys eli toipumisorientaatio ja siihen liittyvät ohjeistukset sekä koulutukset tukevat asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista.

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

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

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

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

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

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

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

Provesta Louhen asiakkaiden kokemus siitä, miten henkilökunta tukee itsemääräämisoikeuden toteutumista:

- "Minulla on oma koti, jonka saan tehdä oman näköiseksi".
- "Ohjaajat antaa vinkkejä ja neuvoja, mutta ei hypi päälle, vaan itse saan päättää omista asioista"
- "Minua kannustetaan tekemään minulle tärkeitä asioita".
- "Minä saan valita, mitä haluan tehdä ohjaajan kanssa".
- "Minä saan puhua ja minua kuunnellaan".
- "Kun tarvitsen apua, minua autetaan".
- "Jos en saa itse hoidettua asioita, minua autetaan, että asiat etenee".
- "Minun toiveet otetaan huomioon"

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 Louhen 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 Louhessa 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 AMK- sosionomi. Lisäksi hänellä on kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee sairaanhoitajia, sosionomeja ja lähihoitajia. Yksikössä panostetaan henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arvioinnin pohjalta yksikköön laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämisensuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan

lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. On tärkeää, että työntekijällä on kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Louhen työyhteisön hyveet

Louhen työyhteisössä olemme määritelleet yhteiset hyveet, jotka ohjaavat päivittäistä työtämme ja muovaavat arvopohjaamme. Ne muodostavat perustan ammatilliselle toiminnalle, yhteistyölle ja asiakaslähtöiselle työotteelle. Hyveemme tukevat toipumisorientaatiota sekä sujuvaa ja kunnioittavaa arkea työyhteisössämme.

Työyhteisömme hyveet ovat:

Selkeys

Selkeys näkyy ratkaisukeskeisenä, ammatillisena otteena, selkeänä viestintänä ja roolien tunnistamisena. Se auttaa meitä keskittymään perustehtävään ja siihen, mikä kuuluu työhömmme.

- Toimimme konkreettisesti asiakkaan kuntoutumista ja työpäivän sujuvuutta edistäen.
- Selkeys ehkäisee kuormitusta, vahvistaa työminää ja tukee turvallista ja johdonmukaista työskentelyä.

Yhteistyö

Yhteistyö tarkoittaa yhdessä rakentamista, tasavertaista vuorovaikutusta ja toisten arvostamista ammatillisessa työssä. Työyhteisössämme se näkyy kuuntelevana asenteena, avoimena keskusteluna ja haluna löytää ratkaisuja yhdessä.

- Annamme kaikille tilaa tulla kuulluksi ja tuoda näkemyksensä esiin.
- Näytämme omaa osaamistamme ja tuemme toisiamme ammatillisesti.
- Yhteistyö perustuu yhteiseen vastuunkantoon: jokainen huolehtii omasta roolistaan ja tukee muita tekemään samoin.

- Yhteistyö vahvistaa luottamusta ja luo perustan toimivalle ja toipumista tukevalla työyhteisölle.

Tasapaino

Tasapaino tarkoittaa ammatillista vakautta, tunteiden hallintaa ja rauhallista työtettä. Se näkyy kykyinä pysyä levollisena myös haastavissa tilanteissa ja luoda turvallinen ympäristö työskentelylle ja asiakaskohtaamisille.

- Tasapaino ilmenee ammatillisena kyvykkyytenä hallita työtilanteiden tuomat haasteet ja ylläpitää rauhallista työympäristöä.
- Kunnioitamme toistemme työrauhaa ja tuemme toistemme mahdollisuutta keskittyä omiin tehtäviinsä.
- Tasapaino tukee sekä henkilöstön hyvinvointia että asiakkaiden kuntoutumista.

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

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

Provesta Louhessa käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan, kyseiseen työtehtävään ja yksikön asiakkaisiin. Yksikössä voi työskennellä lyhytaikaisena sijaisena myös sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija. Ennen työskentelyä yksikön esihenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia kyseisessä tehtävässä. Lisäksi opiskelijan on

pitänyt suorittaa tarvittava määrä opintoja ennen työsuhteen aloittamista, joten opiskelijan opintorekisteriote tarkistetaan. Esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaavan työntekijä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Louhessa tehdään laaja-alaista yhteistyötä asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa. Tämä monialainen yhteistyö on osa puitesopimuksen mukaista työskentelyä ja kattaa asiakkaan kuntoutuksen ja muiden palveluiden järjestämisen. Yhteistyö toteutetaan erilaisten palaverien, neuvotteluiden ja verkostopalaverien kautta, mutta myös sähköpostitse ja puhelimitse. Tavoitteena on varmistaa, että asiakkaan palveluihin liittyvät tiedot kulkevat oikeaan suuntaan ja palvelut koordinoidaan sovitulla tavalla.

Tiedonkulun suunnittelussa huomioidaan aina asiakkaan oma tahto. Asiakas päättää itse, mihin tietoja voidaan antaa, ja tietoja luovutetaan vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen saapuessaan Provesta Louheen, mikä varmistaa, että tietojen jakaminen tapahtuu hänen suostumuksellaan.

Louhen asiakkailla on käytössään monia eri palveluverkostoja, joissa olemme mukana yhteistyössä. Tällaisia tahoja ovat muun muassa hyvinvointialueiden sosiaalityöntekijät ja palveluohjaajat, jotka arvioivat asiakassuunnitelmia ja palvelutarpeita. Asiakkailamme voi olla oma sairaanhoitaja ja hoitava lääkäri hyvinvointikeskuksesta tai mielenterveystoimistosta, joiden kanssa terveyteen liittyviä asioita hoidetaan. Osalla asiakkaista on käytössään terapiota, ja he voivat myös osallistua työtoimintaan tai kolmannen sektorin järjestämään sosiaaliseen toimintaan. Lisäksi teemme yhteistyötä oppilaitosten kanssa, tukien asiakkaitamme opintojen tai ammatillisen koulutuksen edistämisessä.

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Louhi sijaitsee Oulun Linnanmaalla, monipuolisessa ja elinvoimaisessa ympäristössä. Yksikön läheisyydessä on Linnanmaan Prisma sekä apteekkipalvelut, mikä tarjoaa kätevää arjen asiointia. Alue tarjoaa erinomaiset ulkoilumahdollisuudet, sillä kävelymatkan päässä on kauniita retkeilyalueita, puistoja ja muita ulkoilumaastoja. Linnanmaan asukasprofiili koostuu vahvasti nuorista opiskelijoista, sillä Linnanmaan kampus on vain kävelymatkan päässä. Alueella on myös urheilu- ja jäähalli, sekä keväällä 2025 valmistuva uimahalli. Julkinen liikenne on aktiivista, ja bussipysäkit ovat lähellä, mikä takaa helpon pääsyn keskustaan useilla eri bussilinjoilla.

Provesta Louhen asiakkailla on oma koti tavanomaisessa kerrostalossa, jossa asunnot ovat yksiöitä tai kaksioita. Kunkin asunnon varusteluun kuuluu täysin varusteltu tupakeittiö, oleskelutilat, oma wc ja lasitetut parvekkeet tai ranskalainen parveke, joissakin asunnoissa on myös sauna. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa omien mieltymystensä mukaan ja muokata siitä juuri heidän näköisensä kodin. Asuntojen lisäksi samassa taloyhtiössä sijaitsevat yksikön yhteistilat, jotka palvelevat yhteistä käyttöä ja tarjoavat tilaa yhteisiin toimintoihin.

Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taidot. Provesta Louhen ohjaajat tukevat ja auttavat asiakkaita arjen eri toiminnoissa ja asuinhuoneiston kunnon ylläpitämisessä

taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Samalla tapaamisilla kiinnitetään huomiota asuntojen siisteyteen ja asuntojen kuntoon. Mikäli asunnoilla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin joko kiinteistöhuoltoon.

Yksikön toimitiloja arvioidaan neljännesvuosittain yksikön omavalvontaprosessien avulla (toimitilatarkastukset). Toimitilojen ylläpitämisessä noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä asuinhuoneiston omistajan, taloyhtiön huoltoyhtiön tai isännöitsijän kanssa. Lisäksi toimitilojen kuntoa ja toimivuutta arvioidaan yhdessä eri valvontaviranomaisten kanssa; esim. hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tai pelastusviranomaisen kanssa.

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

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Louhessa 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 vastuu sairaanhoitaja vastaa laitteiden huollosta ja kirjaamisesta Spotillaan.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Domacare 2.0. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Siksi yksikössä panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti. Henkilökunta

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

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

Pohteen puitesopimuksen mukaisesti palveluntuottajan on kirjattava palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot sosiaalihuollon asiakasasiakirjalain ja muiden soveltuvien säännösten mukaisesti. Tietojen luovuttamisesta asiakkaalle tai muille tahoille päättää tilaaja, ja tästä on sovittu tarkemmin sopimuksessa.

Puitesopimus velvoittaa, että yhteisöllisessä asumisessa asiakaskohtaisesti kirjataan jokaisessa vuorossa palvelun järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset tiedot asiakasjärjestelmään. Tuetussa asumisessa tulee kirjata kaikki asiakkaan palvelutapahtumat, jotta palvelun laatu ja asiakaslähtöisyys voidaan varmistaa ja seurata. Henkilötietojen käsittelystä ja tietosuojasta on sovittu erikseen sopimuksessa, ja tietojen luovutuksesta vastaa tilaaja.

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 asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Louhen yksikkökohtainen lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Louhen lääkehoitosuunnitelma on laadittu turvallisen lääkehoito oppaan mukaisesti ja päivitetty edellisen kerran 22.2.2024. 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 Louhen esihenkilö Kati Kallio, kati.kallio@mehilainen.fi, puh. 050 327 1988 vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

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

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

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

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

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

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

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

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

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Louhen 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 Louhen riskien kartoituksessa arvioidaan toimintaa monipuolisesti eri näkökulmista. Kartoituksessa hyödynnetään useita työkaluja ja menetelmiä, kuten toimintariskien arviointia, vaarojen arviointia, poikkeamien käsittelyä, palautekyselyitä sekä henkilöstön ja asukkaiden kokemuksia. Arjen toiminnan toteuttaminen ja arviointi ovat keskeisiä tekijöitä riskien kartoittamisessa, ja niitä tarkastellaan säännöllisesti eri arviointimenetelmien avulla.

Toimintaympäristön riskit liittyvät erityisesti taloyhtiön ja naapureiden toimintaan sekä siihen, miten ympäristön ihmiset suhtautuvat Louhen asiakasryhmään. Hyvin sujuva yhteistyö naapureiden ja taloyhtiön isännöitsijän kanssa on vähentänyt näitä riskejä merkittävästi. Henkilökunnan on tärkeää huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa ja varmistaa, että asiakastiedot käsitellään yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön yhteistiloissa.

Henkilöstön osaaminen ja koulutus ovat keskeisiä riskejä, sillä työskentely tavallisessa asuinympäristössä tuo erityispiirteitä verrattuna ryhmäkotimalliin. Työskentely asiakkaiden asunnoilla on itsenäistä, ja työn tuki on laaja-alaista elämän tukemista. Tähän haasteeseen vastataan kattavalla perehdytyksellä, sosiaali- ja terveystieteen koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi on laadittu kirjallisia ohjeita erityistilanteiden varalle.

Toiminnan valvonta on yksi riskeistä, jotka voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole riittävästi tietoa palvelun erityispiirteistä. Tähän liittyen Louhessa tehdään aktiivista yhteistyötä viranomaisten kanssa ja hyödynnetään heidän osaamistaan toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä.

Yhteiskunnalliset haasteet, kuten pandemiat, voivat myös luoda riskejä toiminnan jatkuvuuteen. Tämän vuoksi työntekijöille on laadittu kirjallisia ohjeita ja toimintamalleja, joita kerrataan säännöllisesti. Ohjeistuksen toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.

Poikkeustilanteet, kuten sähkö- ja vesikatkot tai palo- ja poistumisturvallisuus, ovat myös riskitekijöitä. Näihin tilanteisiin on laadittu kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset, jotta varautuminen on riittävää.

Tietosuoja- ja tietoturvariskit ovat olleet keskiössä, ja tietosuojaan liittyvät ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan koulutuksessa ja säännöllisellä kertaamisella.

Arjen asiakastyön riskit liittyvät asiakkaiden toimintakyvyn tai palveluntarpeen muutoksiin, mahdolliseen päihteiden käyttöön sekä asiakkaan motivaatioon sitoutua palveluun. Näitä riskejä hallitaan asiakasryhmän hyvin tuntevalla ja ammattitaitoisella henkilöstöllä, säännöllisillä kotikäynneillä ja aktiivisella yhteistyöllä asiakkaan hoitoverkoston kanssa.

Arjen tapaturmat, kuten liukastumiset tai ruoanlaitossa tapahtuvat viiltohaavat, ovat myös huomioitu riskitekijöinä. Näihin riskeihin puututaan kattavalla perehdytyksellä, turvallisella työotteella ja ympäristön kunnossapidolla.

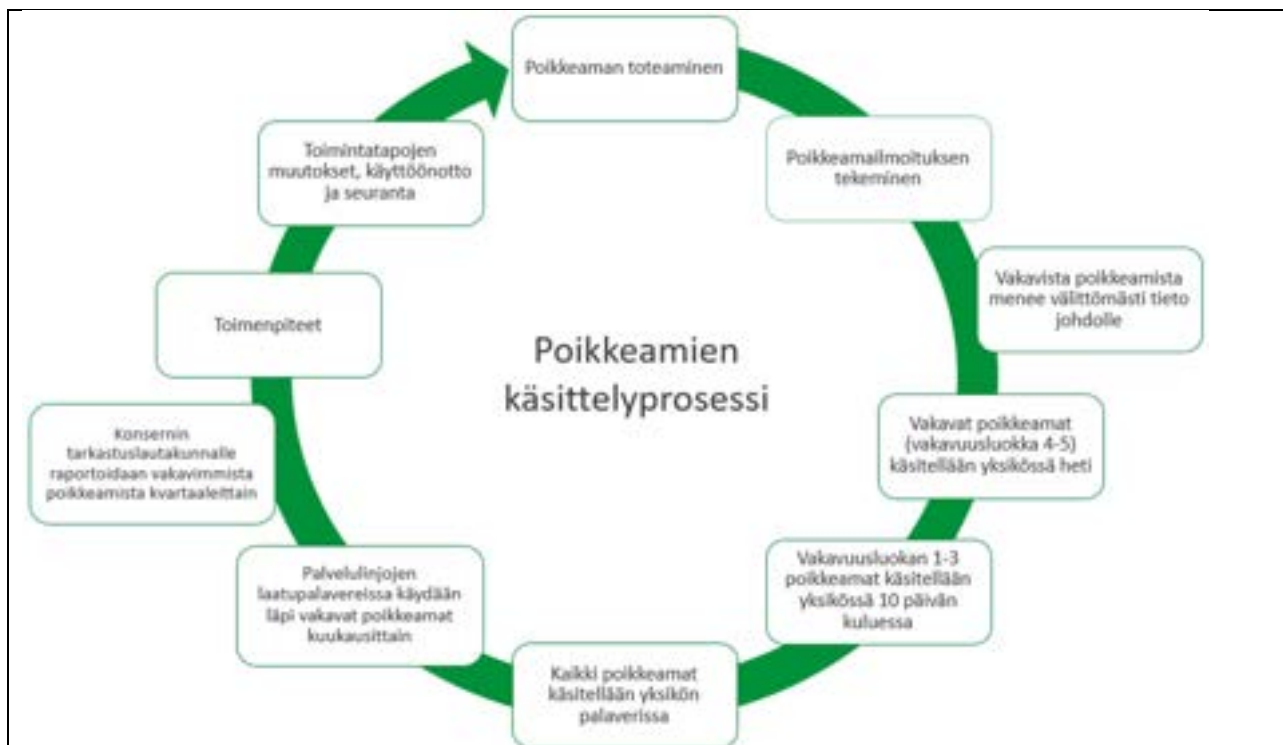
Lääkehoidon riskit on tunnistettu ja ne liittyvät pääasiassa lääkehoidon toteuttamiseen. Tähän riskiin on vastattu varmistamalla, että kaikilla lääkehoitoon osallistuvilla työntekijöillä on vaadittava koulutus ja riittävä osaaminen lääkehoidon turvalliseen toteuttamiseen. Lisäksi varmistetaan, että työympäristö on sellainen, että lääkehoidon oikeaoppinen toteutus on mahdollista.

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 viikkopalaverissa 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 Louhessa 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. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Provesta Louhen henkilöstö tietää, että heidän ilmoitusvelvollisuutensa on olennainen osa asiakastyön laadun ja turvallisuuden varmistamista ja eillä on selkeät ohjeet toimintatavoista. Työntekijöitä kannustetaan aktiivisesti ilmoittamaan epäkohdista tai niiden uhista, sillä heidän panoksensa on keskeistä palvelun jatkuvassa kehittämisessä ja asiakasturvallisuuden ylläpitämisessä. Heille myös korostetaan, että ilmoitusvelvollisuuden täyttäminen ei ole vain velvoite, vaan tärkeä keino parantaa yksikön toimintaa ja asiakaspalvelun laatua. Tämä kannustava lähestymistapa vahvistaa henkilöstön vastuullisuuden tunnetta ja sitoutumista laadukkaaseen sosiaalihuoltoon.

Yksikön toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset käsitellään aina yhdessä yksikön esihenkilön, palvelujohtajan, laatutiimin ja yrityksen johdon kanssa. Tämä varmistaa, että kaikki palautteet otetaan vakavasti, ja mahdolliset toiminnan muutokset ja korjaukset toteutetaan viipymättä. Palaute käydään läpi myös henkilöstön kanssa. Kaikki toiminnasta saatu palaute huomioidaan ja tarvittavat toiminnan muutokset ja korjaukset tehdään toimintaan välittömästi.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

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

Provesta Louhessa poikkeamat käsitellään viipymättä niiden osapuolten kanssa, joita tilanne koskee, jotta asiaan voidaan puuttua mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Korjaavat toimenpiteet käydään perusteellisesti läpi viikoittaisissa tiimipalavereissa, joissa

varmistetaan, että kaikki työntekijät ymmärtävät tilanteen ja sovitut korjaustoimet. Poikkeamien käsittelystä tehdään kattava kirjaus yksikön poikkeamajärjestelmään, ja tiedot dokumentoidaan myös kokouksen pöytäkirjaan.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että korjaaviin toimenpiteisiin liittyvät ohjeistukset ja käytännöt tavoittavat kaikki työntekijät. Tämä varmistetaan useilla keinoilla, kuten viikkopalaverimuistioden lukukuittauksilla, päivittäisissä raporteissa tapahtuvalla tiedottamisella sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestintätoimintojen avulla. Näin varmistetaan, että kaikki työntekijät ovat ajan tasalla ohjeista ja toimintatavoista, mikä edistää yksikön turvallisuuden ja laadun ylläpitämistä.

Louhessa poikkeamien käsittelyprosessin tavoitteena on jatkuva oppiminen ja kehittäminen. Käytäntö varmistaa, että havaitut riskit voidaan ehkäistä tehokkaasti tulevaisuudessa ja että työntekijöillä on tarvittavat tiedot ja välineet toimia oikein vastaavissa tilanteissa.

Provesta Louhessa henkilöstön perehdyttäminen on huolellisesti suunniteltu prosessi, jonka tavoitteena on varmistaa työntekijöiden osaaminen ja valmiudet toimia turvallisesti ja tehokkaasti yksikön arjessa. Uusien työntekijöiden perehdytys alkaa yksikön toimintaympäristön ja asiakaskunnan esittelyllä. Perehdytysprosessiin kuuluu myös sähköinen perehdytysalusta, jonka avulla työntekijät tutustuvat yksikön ja yrityksen toimintatapoihin ja ohjeistuksiin.

Perehdytys sisältää myös lähiopetusta ja perehdytyskoulutuksia, joissa käsitellään keskeisiä aiheita, kuten asiakastyöhön liittyviä erityispiirteitä, turvallisuutta, lääkehoidon toteutusta ja poikkeamien käsittelyä. Näiden koulutusten tavoitteena on varmistaa, että työntekijät hallitsevat yksikön käytännön toimintaohjeet. Lisäksi työntekijät osallistuvat käytännön harjoitteluun, jossa he saavat konkreettista opastusta esimerkiksi asiakastyön riskitilanteiden hallinnasta ja arjen tehtävistä. Perehdytys ei rajoitu vain aloitusvaiheeseen, vaan henkilöstön osaamisen kehittäminen jatkuu säännöllisten täydennyskoulutusten, työnohjauksen ja kokousten muodossa.

Henkilöstö osallistuu aktiivisesti yksikön riskien arviointiin. Arjessa havaittuja riskejä ja kehityskohteita tuodaan esille henkilöstökokouksissa, joissa keskustellaan toimintaympäristön turvallisuudesta ja palveluiden laadusta. Turvallisuuskävelyt ja

toimitilatarkastukset ovat osa riskienhallinnan rutiineja, ja niiden aikana henkilöstö arvioi työympäristön turvallisuutta sekä mahdollisia parannustarpeita. Henkilöstöltä kerätään myös säännöllisesti palautetta ja havaintoja kyselyiden avulla, mikä antaa arvokasta tietoa mahdollisista riskeistä ja kehityskohteista.

Poikkeamien hallinta on olennainen osa Provesta Louhen riskienhallintaa. Työntekijöitä kannustetaan tunnistamaan ja raportoimaan poikkeamia, jotka voivat liittyä esimerkiksi asiakastyöhön, turvallisuuteen tai toimitiloihin. Poikkeamat kirjataan tarkasti, ja niiden käsittelyyn paneudutaan henkilöstökokouksissa tai erityisissä riskienhallintatapaamisissa. Poikkeamien analysoinnin pohjalta laaditaan suunnitelmia tilanteen korjaamiseksi ja vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi tulevaisuudessa. Toteutettujen toimenpiteiden vaikutuksia seurataan tarkasti, ja riskienhallinnan prosesseja kehitetään jatkuvasti saamamme palautteen ja havaintojen perusteella.

Provesta Louhessa pyritään luomaan työympäristö, jossa henkilöstö tuntee vastuunsa riskienhallinnasta ja osallistuu sen kehittämiseen. Sähköisen perehdytyksen, perehdytyskoulutusten ja jatkuvan osaamisen kehittämisen avulla varmistamme, että toimintamme säilyy turvallisena, laadukkaana ja asiakaslähtöisenä myös muuttuvissa olosuhteissa.

Provesta Louhessa yleistä hygieniaa ja sen toteutumista seurataan järjestelmällisesti. Asiakkaiden hygienia- ja turvallisuustasoa tarkkaillaan päivittäin, ja tarvittaessa heitä tuetaan ja ohjataan henkilökohtaisessa hygieniassa yksilöllisesti.

Yksikön yleinen toiminta perustuu tarkkoihin hygieniaohjeisiin ja infektioiden torjuntaan, joissa korostetaan erityisesti käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä ja pintojen puhdistusta. Henkilöstölle järjestetään koulutuksia ja tarjotaan selkeät ohjeet, joiden toteutumista valvotaan. Yksikössä noudatetaan aina voimassa olevia infekti- ja hygieniaohjeita, joiden ajantasaisuudesta vastaa yksikön sairaanhoitaja. Kirjalliset ohjeet ovat kaikkien nähtävillä, ja hygienian ylläpito on keskeinen osa päivittäistä toimintaa, mikä edistää turvallista ja hyvinvointia tukevaa ympäristöä.

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 Louhen 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 share-pointista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Provesta Louhen omavalvontasuunnitelma laaditaan yksikön palveluista vastaavan esihenkilön toimesta yhteistyössä yksikön henkilökunnan kanssa. Suunnitelman laadinnassa esihenkilö voi hyödyntää laatuorganisaation asiantuntemusta ja suunnitelma käydään aina läpi myös palvelujohtajan kanssa, joka varmistaa sen kattavuuden ja ajantasaisuuden.

Kun omavalvontasuunnitelmaa päivitetään, esihenkilö tiedottaa muutoksista henkilökunnalle ja asiakkaille. Tämä varmistaa, että kaikki osapuolet ovat tietoisia suunnitelman sisällöstä. Esihenkilö huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on henkilökunnalle tuttua ja että se ohjaa arjen toimintaa yksikössä. Suunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti tiimipalavereissa, jotta henkilökunnan osaaminen ja toimintatavat vastaavat suunnitelman tavoitteita. Lisäksi suunnitelma on keskeinen osa uusien työntekijöiden perehdytystä.

Omavalvontasuunnitelma on helposti saatavilla yksikön SharePoint-sivuilla, ja henkilökunnan tutustuminen suunnitelmaan todennetaan lukukuittauksilla. Tämä järjestely varmistaa, että kaikki työntekijät ovat perehtyneet suunnitelmaan ja voivat hyödyntää sen ohjeita päivittäisessä työssään.

Asiakkaille omavalvontasuunnitelman sisältöä esitellään ohjaus- ja omatuokiohetkien aikana. Lisäksi suunnitelmaa käsitellään yhteisökokouksissa, mikä mahdollistaa asiakkaiden osallistumisen suunnitelman toteuttamiseen ja kehittämiseen. Tämä yhteinen läpikäynti vahvistaa asiakkaiden luottamusta palveluihin ja tukee avoimuutta sekä läpinäkyvyyttä yksikön toiminnassa.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Provesta Louhen yksikön esihenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelma on aina ajan tasalla ja helposti saatavilla asiakkaille, omaisille sekä kaikille omavalvonnasta kiinnostuneille. Suunnitelma on julkisesti nähtävänä yhteistilojen kodinkansiossa, minkä lisäksi se on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Tämä varmistaa, että suunnitelman sisältöön voi tutustua ilman erillistä pyyntöä.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan systemaattisesti kuukausittain toteutettavan omavalvontakyselyn avulla. Kysely tuottaa yksikkökohtaisen omavalvontaindeksin, joka antaa selkeän kuvan suunnitelman toteutumisesta. Tämän indeksin perusteella määritellään tarvittavat toimenpiteet, ja niiden toteutumista seurataan tiiviisti. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi, ja korjaustoimenpiteiden onnistumista seurataan tarkasti, jotta asiakasturvallisuus ja palvelun laatu säilyvät korkealla tasolla.

Yksikön omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan neljännesvuosittain laadittavan seurantaraportin avulla. Tämä raportti julkaistaan yksikön nettisivuilla, mikä lisää toiminnan läpinäkyvyyttä ja antaa kaikille kiinnostuneille mahdollisuuden seurata yksikön toimintaa. Lisäksi syksyisin yksikkö osallistuu omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan laajemmin vuoden aikana toteutettua omavalvontaa. Vuosikyselyn perusteella laaditaan kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle, mikä tukee yksikön jatkuvaa kehittämistä ja laadunhallintaa.

Esihenkilö vastaa myös siitä, että omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa sekä aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen vaikuttavia muutoksia. Suunnitelman ajantasaisuutta arvioidaan osana yksikön toiminnan kvartaaliarviointeja ja omavalvontakäyntejä. Suunnitelman päivityksistä tiedotetaan sekä henkilökunnalle että asiakkaille, jotta kaikki osapuolet ovat tietoisia muutoksista ja niiden vaikutuksista yksikön toimintaan.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Oulussa, 22.1.2026

Allekirjoitus: Kati Kallio, Yksikön esihenkilö, Provesta Louhi