



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA LUMME

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA

KOSKEVAT TIEDOT VIRHE. KIRJANMERKILLE EI OLE ANNETTU NIMEÄ.

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

VIRHE. KIRJANMERKILLE EI OLE ANNETTU NIMEÄ.

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.2 Vastuu palvelujen laadusta **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.3.1 Asiallinen kohtelu **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.4 Muistutusten käsittely **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.5 Henkilöstö **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.8 Toimitilat ja välineet **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.10 Lääkehoitosuunnitelma **Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.**

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojavirhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTAVIRHE. KIRJANMERKILLE EI OLE ANNETTU NIMEÄ.

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta..... Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN VIRHE. KIRJANMERKILLE EI OLE ANNETTU NIMEÄ.

4.1 Toimeenpano Virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen virhe. Kirjanmerkille ei ole annettu nimeä.

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 5922 594

Toimintayksikkö Provesta Lumme	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Aino-Maija Teittinen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) p. 050 4765 641 aino-maija.teittinen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Kalastankatu 3 B 3	Postinumero ja toimipaikka 20100 TURKU
Palvelut / asiakasryhmä Kehitysvammaiset Mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä Yhteisöllinen asuminen 14 Tukiasuminen 10
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Asumispalvelut asiakkaan omaan kotiin, palvelut yksikön tiloissa, palvelut asiakkaan asuinympäristössä, etäpalvelut	

Hyvinvointialue Varsinais-Suomen 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. Sosiaaliasiavastaavan tavoitat puhelimitse puhelinaikana. Puhelimeen vastaa vuorossa oleva sosiaalivastaava. Jos linja on varattu, voit jättää takaisinsoittopyynnön.

Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla sosiaaliasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa)

Lisää tietoa löydät Varhan nettisivuilta:

<https://www.varha.fi/fi/asiointikanavat/sosiaaliasiavastaava>

Yhteystiedot

Sosiaalivastaavien puhelinaika: ma-pe klo 10-12 ja 13-15

sosiaalialavastaava@varha.fi

p. 02 313 2399

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 1.4.2018	Palvelu, johon myönnetty Asumispalvelut Yhteisöllinen asuminen (14 asiakaspaikkaa) - Kehitysvammaiset: 10 asiakaspaikkaa - Mielenterveyskuntoutujat: 4 asiakaspaikkaa Tukiasuminen - kehitysvammaiset: 5 asiakaspaikkaa - Mielenterveyskuntoutujat: 5 asiakaspaikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.26
--	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Lumpeen toiminta-ajatus on tarjota asumisen palveluita kehitysvammaisille, mielenterveyskuntoutujille ja erityistä tukea tarvitseville aikuisille. Toimintamme on integroituna tavanomaiseen asuin ympäristöön, jossa jokaisella asiakkaalla on oma koti, kokonainen asuinhuoneisto pienkerrostalossa. Asiakkaamme saavat yksilöllisen tarpeidensa mukaisesti tukea ja ohjausta arjen asumiseen ja asioiden hoitamiseen.

Henkilökunta toteuttaa arjen palveluita kuntouttavalla työotteella ja yhteistyön tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä. Iloitsemme pienistäkin onnistumisista, emmekä lannistu vastoinkäymisistä.

Meitä Lumpeessa yhdistää halu toteuttaa laadukasta ja hyvää ohjaustyötä, jota kehitämme yhdessä asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Toimimme arjessa toipumisorientaation viitekehyksen mukaisesti ja se näkyy toiminnassamme asiakaslähtöisyydessä ja inhimillisyydessä. Henkilökunnalla ja asiakkailla on yhteisiä tavoitteita, joita pyritään saavuttamaan aktiivisella ja suunnitelmallisella yhteistyöllä. Saavutetuista onnistumisista iloitaan yhdessä.

Haluamme yksikössä huomioida työntekijöiden vahvuuksia ohjaustyössä, jonka vuoksi voit löytää meidät asiakkaiden kanssa luonnonläheisyydestä tai ihmisten keskuudesta keskustan hälinässä. Vahvuuksia löytyy myös järjestelmällisyydestä, luovuudesta ja kekseliäisyydestä. Arjessa on halu toimia ratkaisukeskeisesti. Innostumme muutoksesta ja olemme sen myötä kehitysmuonteisia, kunnioitamme erilaisuutta ja jokaista yksilönä, haluamme rakentaa luottamusta ja luoda ympäristöstä turvallisen, jossa jokainen uskaltaa olla oma itsensä. Tasa-arvo ja ystävällisyys näkyvät arjessa pienistä teoista asti - hymystä, jokaisen tasa-arvoiseen hyvään kohteluun. Haluamme Provesta Lumpeessa, että jokainen asiakas ja työntekijä on tasa-arvoinen ja kokee olonsa hyväksytyksi.

Provesta Lumpeessa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat Tieto ja Taito, Välittäminen ja Vastuunotto, Kumppanuus ja Yrittäminen sekä Kasvu ja Kehittäminen.

Tieto ja Taito Provesta Lumpeessa näkyy henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtimisella. Henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidosta huolehditaan hankkimalla tarvittavia koulutuksia, hyödyntämällä koulutuksista saatavaa tietoa arjen asiakastyössä sekä varmistamalla, että perehdytys on kattavaa. Perehdytyksestä huolehditaan uusien työntekijöiden, kuin myös uusien käytänteiden osalta. Lisäksi esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella. Aktiivinen johtamisen tukeminen toteutuu tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla.

Välittäminen ja vastuunotto näkyy yksikössämme asiakastyön toteutuksessa. Toteutamme asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti.

Toteuttamissuunnitelmat toteutetaan asiakkaan kanssa yhteistyössä. Asiakas työtä dokumentoidaan kattavasti päivittäiskirjauksilla asiakastietojärjestelmä Domacareen. Asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella, huomioiden toipumisorientaatio -malli.

Kumppanuus ja Yrittäminen näkyy yksikössämme yhteistyönä palvelun tilaajan, asiakkaiden sekä heidän läheistensä kanssa. Suunnittelemme ja kehitämme yksikön palveluita yhdessä tilaajan kanssa, asiakkaiden elämään ja tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan sekä hänen läheisen kanssa. Yhteistyössä toteutettu suunnittelu ja toteuttaminen vahvistaa asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteita ja mahdollisuuksia parantaa oman elämänsä laatua. Provesta Lumpeen henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa sähköpostitse ja puhelimitse. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyäisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien avulla. Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.

Kasvu ja Kehittäminen näkyy yksikössämme uskona yksiköiden mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Provesta Lumpeessa olemme sitoutuneet palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja olemme joustavia muuttuvien tarpeiden mukaan. Palveluita kehitetään palvelun tilaajan ja asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen mukaan. Kehitystyötä yksikössä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä henkilöstön sekä organisaation tukitoimien 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. 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. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein.

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

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

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Provesta Lumpeen 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 Lumpeessa 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

Mielenterveyslaki 1116/1990

Tietosuojalaki 1050/2018

Terveydensuojelulaki 763/1994

Mielenterveyslaki 1116/1990

Terveydenhuoltolaki 1326/2010

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisesti Provesta Lumpeessa on nimetty palveluyksikön vastuhenkilö, joka johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetty edellytykset koko sen ajan, kun asiakkaan palveluita toteutetaan. Provesta Lumpeen yksikön esihenkilö vastaa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan yhdessä alueen palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

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

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 Lumpeen 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 Lumpeen 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. Toteuttamissuunnitelma tehdään asiakkaalle ensimmäisen kuukauden aikana palveluiden aloituksesta. Asiakkaan toteuttamissuunnitelma päivitetään puoli vuosittain sekä aina

asiakkaan tilanteen ja voinnin vaatiessa. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista ja mahdollista oikeusturvakeinoista. Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Asiakkaan toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaisuuteen on tavoitteena kutsua asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Lumpeessa on käytössä toimintakyvyn arvioinnissa TUVA –toimintakykymittari. Toimintakykymittari tehdään ja arvioidaan vähintään puolivuositain toteuttamissuunnitelman päivityksen yhteydessä. Tarvittaessa toimintakykymittaria käytetään useammin.

Provesta Lumpeessa ajatellaan, että omaohjaaja on asiakkaansa palveluiden asiantuntija. Hän vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavansa palveluista. Omaohjaaja esittelee työyhteisölleen toteuttamissuunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet viikkopalavereissa suunnitelman laatimisen jälkeen, jotta koko työyhteisö toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään tärkeimmät asiakkaan tavoitteet ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden ja palveluiden toteutumisen arviointia tehdään päivittäisistä kirjauksista sekä toteuttamissuunnitelman päivityksien yhteydessä. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään puoli vuosittain sekä aina asiakkaan tilanteen ja voinnin vaatiessa. 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:

Potilasasiavastaava

Potilasasiavastaava@varha.fi

p. 02 313 2399 (puhelinaika ma-pe klo 8-15:30)

Sosiaaliasiavastaava

Sosiaaliasiavastaava@varha.fi

p. 02 313 2399 (pu-he-lin-ai-ka: ma-pe klo 10-12 ja 13-15)

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

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Provesta Lumpeen 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 Lumpeen 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 korjaaman 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 säännöllisesti yksikön henkilökunnan keskuudessa. 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 sekä päätöksiä ja toteuttaa niitä. Provesta Lumpeessa 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 Lumpeessa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta sekä tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee varmistaa arjessa, että kaikki asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat huomioiduksi sekä dokumentoiduksi toteuttamissuunnitelmassa ja päivittäisissä kirjauksissa.

Provesta Lumpeen asiakkaat saavat tukea tarvittaessa ohjaajilta omaan päätöksen tekoon. Vaikeiden tilanteiden edessä ohjaajat neuvovat, ohjaavat ja tarjoavat lisätietoa, jotta asiakas kykenee tekemään itsenäisiä päätöksiä ja ratkaisuja. Provesta Lumpeessa 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 Lumpeessa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

2.4 Muistutusten käsittely

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

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Provesta Lumpeen muistutukset käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutus ja yksikön kirjallinen vastine toimitetaan muistutuksen antajalle sekä 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. Muistutusmenettelyssä varmistetaan, että vastaisuudessa yksikössä ja yrityksessä osataan toimia paremmin.

2.5 Henkilöstö

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

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK). Lisäksi hänellä on tradenomin (AMK) koulutus, kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä ja kehitysvammaisten asumispalveluista. Esihenkilön osaamista sekä työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesihenkilön tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä. Esihenkilön työ jakautuu 50 % hallinnon työhön sekä 50 % asiakastyöhön.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee sosionomi ja lähihoitajia. Henkilökunnalla on lisäksi erilaisia lisäkoulutuksia kuten ratkaisukeskeisen neuropsykiatrisen valmentajan koulutus, mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinto sekä erilaisia lyhyt koulutuksia neurokirjon ihmisten kanssa työskentelyyn. 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 kehittämissuunnitelma, 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. Työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että yksikössä on vaadittava määrä henkilöstöä ja rekrytoi lisää henkilökuntaa tarvittaessa. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuus kyseiseen työtehtävään. Lisäksi esihenkilö varmistaa hakijan pätevyyden ja 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, että iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskenteleviltä työntekijöiltä pyydetään rikosrekisteriote ennen työsuhteen alkamista valvontalain 28 §:n perusteella.

Yksikössä käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistuksia 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. Opintojen riittävyys todennetaan opiskelijan opintorekisteriotteesta. Yksikön esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaava työntekijä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Lumpeen yhteistilat sijaitsevat Turun Linnanfältissä. Turun Linnanfältti sijaitsee Turun sataman tuntumassa, parin kilometrin päästä keskustasta. Provesta Lumpeeseen

pääsee kulkemaan hyvin julkisella liikenteellä. Yksikön läheisyydessä on kattavasti palveluita, kuten ruokakauppa, kuntosali, kahvila ja ravintoloita.

Yksikön asiakkaat asuvat tavallisessa luhtitalossa. Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä, joissa on täysin varustellut tupakeittiöt, oleskelutilat, oma wc, sekä lasitetut parvekkeet. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa oman näköisesti sekä rakentaa kodistaan omanlaisensa. Samassa taloyhtiössä asiakkaiden asuntojen kanssa sijaitsevat yksikön yhteistilat.

Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taitoja. Provesta Lumpeen henkilökunta tukevat ja auttavat asiakkaita arjen eri toiminnoissa sekä asuinhuoneiston kunnon ylläpitämisessä taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Asiakkaan kotona tapahtuvilla kotikäynneillä kiinnitetään huomiota asunnon siisteyteen ja kuntoon. Mikäli asunnoilla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin joko kiinteistöhuoltoon.

Yksikön toimitiloja arvioidaan neljännesvuosittain toimitilatarkastuksissa, joka toimii yksikön omavalvontaprosessina. 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 tai pelastusviranomaisen kanssa.

Panostamme arjen toiminnoissa turvalliseen asumiseen. Varmistamme, että asiakkaamme ja henkilökuntamme osaa toimia mahdollisissa poikkeustilanteissa. Järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti poistumisharjoituksia sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuusohjeita. Olemme myös varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla sekä sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan vähintään poistumisharjoitusten yhteydessä.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Lumpeen kaikki asiakkaiden hoidossa käytettävät laitteet kirjataan laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittarit, henkilövaaka sekä alkometrit. Laitteiden kirjaamisesta Spotillaan sekä laitteiden huolloista vastaa yksikön esihenkilö sekä laitevastaava.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Domacare 2.0. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen, jonka avulla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä. Yksikössä panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen aktiivisesti. Yksikössä on nimetty kirjaamisvastaava, joka osallistuu Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti järjestettyihin koulutuksiin. Henkilökunta perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön kirjaamisvastaavan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepointista, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Lisäksi 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.

Tietojärjestelmällä on oma pääkäyttäjä, joka tiedottaa tietojärjestelmän käyttökatkoista ja häiriötilanteista asiakastietojärjestelmän käyttäjiä. Mahdollisissa tietosuojapoikkeama tapauksissa teemme poikkeamailmoituksen sähköiseen järjestelmäämme, jonka myötä tieto välittyy yrityksen laatutiimille ja johdolle. Merkittävässä tietosuojapoikkeamissa konsultoimme konsernin tietosuojavastaavaa.

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

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Lumpeen lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 25.2.2026. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä aina, kun lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, lääkehoidon toteutumisesta ja lääkehoidon seurannasta yksikössä vastaa yksikön esihenkilö, joka vastaa yksikön lääkehoidosta sairaanhoitajana. 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 Lumpeen esihenkilö Aino-Maija Teittinen (aino-maija.teittinen@mehilainen.fi/p.050 4765614) vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

Yksikössä työntekijöitä perehdytetään henkilötietojen käsittelyyn sekä tietoturvaan sähköisellä perehdytyksellä. Jokaisen työntekijän tulee suorittaa erillinen tietoturvallisuuskoulutus, joka on saatavilla työntekijöiden sähköisessä koulutusjärjestelmässä. Yksikön esihenkilö seuraa työntekijöiden suorituksia aktiivisesti.

Asiakastyön työnohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Yksikössä on käytössä mobiilikirjaaminen. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia sekä ohjeistusten mukaisia. Kirjausten toteutumista, tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittujen kirjallisten ohjeiden ja viranomais määräyksien toteutumista arvioidaan omavalvonnalla. Omavalvontaa tehdään erilaisilla arvioinneilla, omavalvontakyselyillä ja auditoinneilla. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä, koulutuksilla ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Lumpeen 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. Palautetta kerätään myös esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää halutessaan nimellisesti tai nimettömästi palautelaatikkoon.

Provesta Lumpeessa teemme aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa. Aktiivisen yhteistyön avulla voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Asiakkaiden läheisillä on myös mahdollisuus vastata sähköiseen laatukselyyn. Lähetämme läheisille sähköisen laatukselyn läheiskirjeen yhteydessä.

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.

Pyydämme ja toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukselyn välityksellä tai lähestymällä yksikön esihenkilöä/ henkilöstöä sähköpostilla tai puhelimitse. Yhteistyökumppanit voivat lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse myös alueen palvelujohtajaa tai palvelupäällikköä. Palautetta on mahdollista antaa myös arjen työskentelyn ja tapaamisten yhteydessä.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Asiakkailta, läheisiltä tai 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, joka rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista. Laatuindeksi raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksin tulos sekä mahdolliset avoimet vastaukset käsitellään yksikön tiimipalavereissa kuukausittain. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa sekä seuraa kehitystyön vaikuttavuutta.

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 sekä riittävä resurssi turvallisuuden varmistamiseen. 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 Lumpeen toimintojen riskienhallinnasta 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 Lumpeen 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 Lumpeen toimintaa on arvioitu monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen ja arvioinnin avulla.

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristöön liittyvät riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään.
- 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 asettaa henkilöstön osaamiselle erityisvaatimuksia. Työ poikkeaa luonteeltaan esimerkiksi ryhmäkotimuotoisesta toiminnasta: asiakasasunnoissa työskentely on itsenäistä, ja asiakkaalle tarjottava tuki on kokonaisvaltaista elämän eri osa-alueiden tukemista. Henkilöstön osaamista ja työn sujuvuutta vahvistetaan sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksilla, Provesta-tuotteen kattavalla perehdytyksellä sekä työnohjauksella ja esihenkilötyön tuella.
- 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. 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.
- 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.
- Toiminnassa on tietosuojariskejä. Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena sekä niihin perehdytään säännöllisin

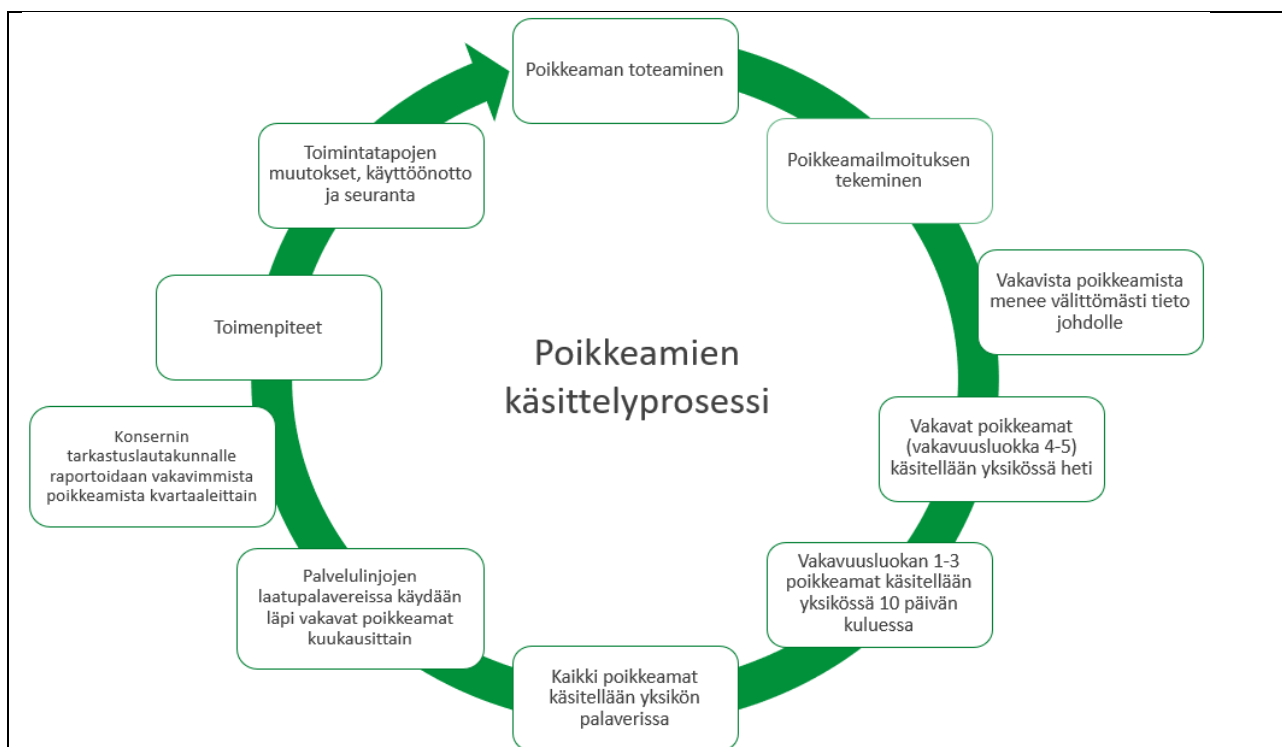
väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

Kaikki toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan poikkeamailmoitusjärjestelmään, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalaverissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin pöytäkirjaan. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. 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 palveluyksikön toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Lumpeen 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 omaavalvonnan 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 omaavalvonnalla (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 Lumpeen henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus sekä 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 sekä 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). Poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seurantaa raportoidaan kuukausittain myös omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, johtoryhmissä ja omavalvontakäynneillä.

Provesta Lumpeessa parannetaan asiakas- sekä työturvallisuutta tunnistamalla työn ja arjen mahdollisia riskitekijöitä. Yksikön työntekijä, joka havaitsee poikkeaman tai läheltä piti tilanteen ilmoittaa poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta poikkeaman, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Yksikön esihenkilö saa poikkeamista tiedon järjestelmästä. Vakavat poikkeamat tulee automaattisesti tiedoksi myös liiketoiminnan johdolle sekä laatutiimille. Ilmoitusten käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä.

Jokainen poikkeama käsitellään viikoittain henkilöstökokouksessa yksikön esihenkilön toimesta. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi ja esihenkilö vastaa, että tieto menee myös tilaajalle. Poikkeaman käsittelyssä koko työyhteisö tarkastelee tilannetta ja käy läpi, miten kyseinen tilanne voitaisiin ennaltaehkäistä jatkossa. Poikkeaman käsittelystä tehdään merkintä yksikön henkilöstökokousmuistioon.

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

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaoheistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniää, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Infektion torjunnassa käytetään Varsinais-Suomen hyvinvointi alueen ohjeistuksia liittyen mm. henkilökohtaisten suojaimien käyttöön.

Hygieniasta huolehtiminen ja hygienian toteutukseen ohjaaminen on toimintayksikön perustyötä. Yleistä hygieniatasoa seurataan jokaisen asiakkaan kohdalla päivittäin. Jokaisen asiakkaan kohdalla tuen ja ohjauksen tarve hygienian toteutuksessa on yksilöllinen ja sitä lisätään yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiakkaiden kanssa keskustellaan aktiivisesti hygienian merkityksestä.

Asiakkaan siivoavat omat asuinhuoneistonsa itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana/avustamana viikoittain. Siivous on kirjattu jokaisen asiakkaan omaan viikko-ohjelmaan. Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana vaatehuollostaan omassa asunnossaan tai yksikön yhteisissä tiloissa.

Provesta Lumpeessa yhteisten tilojen siivouksesta sekä pyykkihuollosta huolehtii yksikön henkilökunta. Yksikköön on laadittu erillinen kirjallinen siivoussuunnitelma, josta löytyy ohjeistukset eri toiminnoille. Siivoussuunnitelma sekä siivouksen toteuttaminen on osa perehdytystä.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

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

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön toimesta yhdessä yksikön henkilöstön kanssa. Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelujohtajan kanssa.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina, kun yksikön toiminnassa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan toiminnan omavalvonnalla mm. yksikön toiminnan kvartaaliarviointien sekä omavalvontakäyntien yhteydessä.

Yksikön esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille. Yksikön esihenkilö ohjeistaa henkilökuntaa tutustumaan omavalvontasuunnitelmaan aina päivityksen jälkeen. Henkilökunnan omavalvontasuunnitelman sisältöön tutustumista todennetaan lukukuittauksin.

Esihenkilö vastaa siitä, että yksikön omavalvontasuunnitelman sisältö on henkilökunnalle tuttua tietoa ja ohjeistus ohjaa henkilökunnan arjen toimintaa yksikössä. Omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään säännöllisesti henkilöstön tiimipalavereissa, sillä sen sisältö on osa henkilökunnan työnohjeita sekä perehdytystä. Suunnitelma on saatavilla yksikön Sharepoint -sivuilla. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on saatavilla yksikön kotisivuilla sekä yksikössä, olohuoneessa kaikkien omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla.

Asiakkaiden kanssa omavalvontasuunnitelman sisältöä käsitellään asiakkaiden yhteisökokouksessa kuukausittain. Yhteisökokouksessa nostetaan aina aihealueittain sisältöä esiin. Niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät pääse osallistumaan

yhteisökokoukseen käydään läpi omavalvontasuunnitelman sisältöä kotikäyntien yhteydessä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön esihenkilö huolehtii siitä, että ajantasainen omavalvontasuunnitelma on yksikössä julkisesti nähtävillä siten, että asiakkaat, omaiset ja muut asiasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen helposti ilman erillistä pyyntöä. Provesta Lumpeessa yksikön omavalvontasuunnitelmaa säilytetään kaikkien saatavilla yhteisen tilan olohuoneessa. Omavalvontasuunnitelma on myös saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla sekä yksikön Sharepoint –sivuilla.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta on määritelty toimenpiteitä, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakyselyyn vastaaminen muodostaa yksikkökohtaisen omavalvontaindeksin, jota seuraamme kuukausittain. Mahdolliset poikkeamat korjataan välittömästi ja niiden toteutumista seurataan. Lisäksi omavalvontaindeksin tulosta käsitellään henkilöstökokouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa. Yksikön omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan omavalvonnan seurantaraportin välityksellä neljännesvuosittain. Raportti julkaistaan yksikön nettisivuilla sekä raportin sisältöä käsitellään henkilöstökokouksessa yhdessä henkilökunnan kanssa.

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Turussa 27.4.2025

Allekirjoitus

Aino-Maija Teittinen, Yksikön esihenkilö

This document contains 33 pages before this page

Dokumentet inneholder 33 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 33 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 33 sider før denne side

Detta dokument innehåller 33 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