



SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA SILMU

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.....	6
2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet.....	7
2.3.1 Asiallinen kohtelu.....	9
2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen	10
2.4 Muistutusten käsittely	11
2.5 Henkilöstö	12
2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.....	13
2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi	13
2.8 Toimitilat ja välineet.....	14
2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö	14
2.10 Lääkehoitosuunnitelma	15
2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja	16
2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen.....	16
3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA	18
3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen	18

3.2	Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	20
3.3	Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen	22
3.4	Ostopalvelut ja alihankinta.....	23
3.5	Valmius- ja jatkuvuudenhallinta	23
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN	24
4.1	Toimeenpano	24
4.2	Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen	24

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, puh.0505922594

Toimintayksikkö Provesta Silmu	Y-tunnus ja OID-koodi 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Elina Uusi-Rintakoski	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 0405456873 elina.uusi-rintakoski@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Tesoman valtatie 29 A 37	Postinumero ja toimipaikka 33100 Tampere
Palvelut / asiakasryhmä Päihde-, ja mielenterveyskuntoutujat, ympärivuorokautinen palveluasuminen ja yhteisöllinen asuminen	Asiakaspaikkamäärä Ympärivuorokautinen asuminen 14 Yhteisöllinen asuminen 6
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Asumispalvelut asiakkaan omaan kotiin, palvelut yksikön tiloissa, palvelut asiakkaan asuinympäristössä, etäpalvelut	
Hyvinvointialue Pirkanmaan 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. Sosiaalivastaavana Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen	

Yhteystiedot ovat:

- Hatanpääkatu 3 33900 Tampere
- Puhelin 040 504 5249 ma, ke ja to klo 09-11, ti klo 12.30-14.30
- Sähköposti: sosiaalivastaava@pirha.fi

Pirhan sivuilla olevan sähköisen yhteydenottolinkin kautta. Palvelussa tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla

Potilasasiavastaavina Pirkanmaan hyvinvointialueella toimivat Arja Laukka, Iiris Markkanen, Taija Mehtonen, Liisa Takkunen ja Marja Urpo

Yhteystiedot ovat:

- Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere
- Puhelin: 040 190 9346, ma, ke ja to klo 09-11, ti klo 12.30-14.30
- Sähköposti: potilasasiavastaava@pirha.fi

Pirhan sivuilla olevan sähköisen yhteydenottolinkin kautta. Palvelussa tunnistaudutaan verkkopankkitunnuksilla.

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 30.11.2020	Palvelu, johon myönnetty Ympäri vuorokautinen palveluasuminen 14 paikkaa Yhteisöllinen asuminen 6 paikkaa Mielenterveyskuntoutajat OID-tunnus 1.2.246.10.23655384.10.18
---	---

1.2 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Provesta Silmun toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveyskuntoutujille. Palvelukonseptimme keskiössä ovat asiakkaille tarjoamamme omat asuinhuoneistot integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön. Yksikkömme arki koostuu asiakkaiden kotona tapahtuvista yksilöllisistä ohjaustilanteista, ryhmätoiminnasta ja omaohjaajatyöskentelystä. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjauksen turvin.

Toimintamme perustana on toipumisorientaatio, joka näkyy muun muassa yksilöllisinä asiakkaan kanssa yhdessä laadittuina kuntoutumisen tavoitteina. Me keskitymme siihen, että asiakas voi elää hyvää, toiveidensa mukaista elämää sairaudestaan ja oireistaan huolimatta. Rakennamme yhdessä asiakkaan kanssa merkityksellistä elämää. Pyrimme käyttämään energiaa voimavarojen vahvistamiseen sen sijaan, että keskittyisimme elämän haasteisiin. Toiminnassamme näkyy asiakasta arvostava ja kunnioittava kohtaaminen.

Panostamme psyykkisen toimintakyvyn vahvistamiseen ja pyrimme vähentämään tekijöitä, jotka voivat heikentää asiakkaidemme terveyttä, hyvinvointia ja turvallisuutta. Palveluiden avulla asiakas saa kokonaisvaltaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa tukea ja huolenpitoa.

Yksikössämme työskentelee moniammatillinen ja sitoutunut tiimi, jonka vahvuuksia ovat huumori, asiakaslähtöisyys, mahdollistaminen sekä asiakkaiden ja työyhteisön kannustaminen. Tiimissämme on hyvät valmiudet ammatilliseen puheeksiottoon, verkostoyhteistyöhön sekä vahvaan omaohjaaja työskentelyyn. Yksikkömme arki koostuu asiakkaiden kotona tapahtuvista yksilöllisistä ohjaustilanteista, ryhmätoiminnasta ja omaohjaajatyöskentelystä. Yksiköstämme tehdään säännöllisesti asiakkaiden kanssa yhdessä suunniteltuja retkiä erilaisiin tapahtumiin ja kohteisiin. Erityisosaamisemme kohdistuu nuorten aikuisten mielenterveyden haasteisiin ja niissä tukemiseen.

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.

Alkuvuodesta 2026 laatuindeksin keskiarvo Silmussa on ollut yli 90. Indeksia 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. Laatuindeksi käsitellään myös asiakkaiden kanssa asiakaskokouksessa kerran kuukaudessa ja asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa laadun kehittämiseen, palvelun sisältöön ja tuoda omia ehdotuksia yksikön toimintaan.

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 Silmussa 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 Silmun 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 812/2000
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
- Tietosuojalaki 1050/2018
- Terveystietosuojelulaki 763/1994
- Mielenterveyslaki 1116/1990

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Provesta Silmun 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 vastualueen 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 Silmun omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja ja palvelupäällikkö, 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 Silmun palveluiden piiriin voi tulla asukkaaksi eri hyvinvointialueilta puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman hyvinvointialueen 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 yhden kuukauden sisällä asiakkaan muutosta. Suunnitelma päivitetään vähintään 6 kuukauden välein tai aina asiakkaan tavoitteiden tai tilanteiden muuttuessa. Yhteistyön tavoitteena on laatia suunnitelma niin, että asiakas oikeasti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen.

Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista (ja mahdollista oikeusturvakeinoista) Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön.

Asiakkaan toiveen mukaan suunnitelman laadintatilaisuuteen on tavoitteena kutsua asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja.

Provesta Silmussa ajatellaan niin, että omaohjaaja on asiakkaan palveluiden asiantuntija yhdessä asiakkaan kanssa. 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 omaohjaajan toimesta. Omaohjaaja päivittää toteuttamissuunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa vähintään kaksi kertaa vuodessa, sopimuksen mukaan tai aina kun siihen tulee muutoksia. Päivityksen toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessaan 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.

Provesta Silmussa panostetaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen arkeen. Kohtaamisia arvioidaan yksikön miniauditoinneilla, jotka käsitellään henkilöstön kanssa. Henkilöstö on määritellyt yhdessä asiakastyön hyveet, jotka ovat kunnioitus, kohtaaminen, kuunteleminen ja yksilöllisyys. Henkilöstö on sitoutunut noudattamaan hyveitä asiakaskohtaamisissa. Asiakkaat ovat arvioineet hyveiden toteutuvan.

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 Silmun 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 Silmun 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. Kohtaamisen auditoinnissa tuli esiin, että asiakkaiden kohtaaminen on välittävää, ystävällistä ja ammatillista. Auditointia toteutetaan vuosittain.

Viestimme säännöllisesti henkilöstölle sitä, että työntekijällä on vastuu ilmoittaa 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 lupa- ja valvontavirastolle.

Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. 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 Silmun 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 Silmun 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 Silmussa 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 Silmussa ei ole käytössä rajoittamistoimia. Itsemääräämisoikeus koostuu pienistä asioista, joita asiakas saa valita omassa arjessaan. Silmussa asiakkaat päättävät kaikista arjen asioistaan itse. Ohjaajien työn tavoite on tukea ja varmistaa asiakkaan mielipiteen ja päätöksen toteutuminen arjessa.

Henkilöstölle asia on tärkeä ja sitä pohditaan usein tiimipalaverissa eri näkökulmista. Silmun asiakkaat kokevat, että he voivat päättää omista asioistaan ja näin myös itsemääräämisoikeus toteutuu arjessa. Lisäksi asiakkaat kokevat henkilöstön kuuntelevan heitä kuntoutumiseensa ja palveluun liittyvissä asioissa ja he voivat vaikuttaa mm.

kotikäyntien sisältöön ja aikataulutuksiin sekä heidän kodissaan toimimiseen.

Asiakkaat kertovat saavansa vaikuttaa myös yksikön toimintaan esim. ryhmien sisältöön ja ruokaan toiveruokapäivillä. On myös tärkeää, että asiakas saa sisustaa oman kodin haluamallaan tavalla.

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 Silmun 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 Silmussa 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 sekä AMK-tradenomi ja hänellä on kokemusta Provesta Silmun asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, sosionomeja sekä sairaanhoitajia. Ohjaajat työskentelevät kolmessa vuorossa (aamu, ilta ja yö) viikon jokaisena päivänä. Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua.

Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi. Olemme laatineet yksikköön työyhteisön hyveet, joiden ansiosta voimme mieltää sekä itsemme että toinen toisemme hyviksi – ihmisinä yleisellä tasolla mutta myös erityisesti työtehtävissä ja rooleissa, joissa toimimme osana yhteisömme yhteiseloä.

Hyveajattelumme kantavana rakenteena on elinvoimainen ja toimintakykyinen työyhteisö, joka määrittää kollektiivisesti työmme kannalta olennaiset hyveet. Hyveemme, esimerkiksi moniasiantuntijuus sekä arvostus tarjoavat meille koordinaatit kohti laadukasta asiakastyötä sekä hyvinvointia.

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

riittävyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta.

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

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

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden seuranta

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

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

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Silmun yhteistilat sijaitsevat Tampereen Tesomalla. Yksikön välittömässä läheisyydessä sijaitsee hyvinvointikeskus sekä kauppaja. Tesomalla on hyvät harrastusmahdollisuudet, lähellä sijaitsee kuntosali, uimahalli, jäähalli sekä palloiluhalli. Provesta Silmun lähellä on rautatieasema sekä bussipysäkit, jotka mahdollistavat hyvät kulkuyhteydet. Taloyhtiön sisäpihalla on leikkialue.

Provesta Silmussa kaikki asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan kerrostalossa. Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asukkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat. Asiakasasunnot sijaitsevat taloyhtiön eri kerroksissa. Asukasasunnot ovat 21- 32m² suuruisia, jossa jokaisessa on oma keittiö tai keittiökomero sekä wc-tila suihkuineen ja pyykkikoneiliitännällä. Asukas saa itse kalustaa ja sisustaa asunnon. Palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa. Lisäksi oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Silmussa asukkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Provesta Silmussa on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä Domacare 2.0. Yksikössämme kirjataan reaaliaikaisesti. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä ja siksi yksikössämme panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen jatkuvaan kehittämiseen. Yksikköömme on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien kautta säännöllisesti. Henkilökunta perehdytetään kirjaamiseen suullisesti kirjaamisvastaavan toimesta. Lisäksi kirjaamiseen löytyy ohjeistusta Ykköskotien yhteisistä tiedostoista, sähköisen perehdytyksen kautta sekä yksikön SharePointista. Kirjaamiseen liittyen järjestetään myös koulutusta. Provesta Silmussa tehdään kirjaamiseen omavalvontaa, jonka tavoitteena on varmistaa, että kirjaaminen on asiakaslähtöistä, laadukasta ja asiakkaan saamaa palvelua kuvaavaa. Omavalvontaa tehdään yksikön esihenkilön tiimivastaavan ja kirjaamisvastaavan toimesta mm. Omavalvontakyselyjen ja

sähköisten raportointivälineiden kautta.

Hyvinvointialueiden yhtenä lakisääteisenä tehtävä on sosiaalihuollon järjestäminen ja tällöin hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa toiminnassa syntyneille sekä sille kuntien ja kuntayhtymien hallinnasta siirtyneille sosiaalihuollon asiakastiedoille, jotka muodostavat hyvinvointialueen asiakasrekisterin.

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

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

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Silmun lääkehoidon toteutukselle on laadittu voimassa olevaja lääkärin hyväksymä yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma. Yksikön lääkehoitosuunnitelmasta, sen asianmukaisuudesta ja toteuttamisesta vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja. Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja, yksikön henkilökunta ja yksikön esihenkilö. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä. Yksikössä tehdään säännöllistä lääkehoidon omavalvontaa. Lisäksi teemme ulkopuolisen henkilön suorittamaa lääkehoidon omavalvontaa. Lääkehoidon toteuttamista kehitetään tarvittaessa omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Silmun esihenkilö Elina Uusi-Rintakoski, p. 040 545 6873, elina.uusi-rintakoski@mehilainen.fi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:

Mehiläisen tietosuojavastaava

Kim Klemetti

kim.klemetti@mehilainen.fi

p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Silmun asiakkaita kannustetaan osallistumaan aktiivisesti yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden

kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa. Lisäksi yksilölliset keskustelut omaohjaajan kanssa ovat tärkeitä palautteen antamisen keinoja. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn. Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta.

Toivomme myös palautetta yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukyselyn 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.

Provesta Silmun asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukyselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä.

Laatukyselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla. Laatuindeksi raportille nousee myös mahdolliset avoimet vastaukset.

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. Toiminnasta vastaavien on huolehdittava siitä, että turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Esihenkilön vastuulla on saada aikaan myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

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

Kartoitusta tehtäessä on noussut esiin seuraavia huomioita;

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Yhteistyö Silmun taloyhtiön kanssa on avointa ja aktiivista.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa. Yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa. Toimintaympäristön vaikutusten huomiointi on osa työntekijöiden perehdytystä. Toimintaohjeita kerrataan säännöllisesti koulutuksissa ja arjessa.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on

luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asukkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Uuden työntekijän perehdytys tulee olla kattavaa ja suunnitelmallista. Lisäksi työohjeita tulee kerrata säännöllisesti.

- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asukkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Lisäksi yksikön henkilökunta perehdytetään kattavasti toimintaympäristössä toimimiseen, jotta uuden asukkaan tutustumiskäynnillä osataan arvioida oikeita asioita.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Yhteistyötä tehdään avoimella viestinnällä ja kattavalla toimintaan tutustumisella eri viranomaisten kanssa.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita. Näitä ohjeita ja toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset sekä tarvittava varustus.
- Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa. Tietosuojan riski tulee huomioida myös arjen tilanteissa, kun puhutaan yksittäisen asiakkaan asioista, että muut asiakkaat eivät ole tällöin paikalla.
- Riskien arvioinnin yhteydessä pohdittiin myös arjen mahdollisia biologisia vaaratekijöitä, jotka liittyvät bakteeri- ja virustartuntoihin. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin sekä suojavaatteita.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien

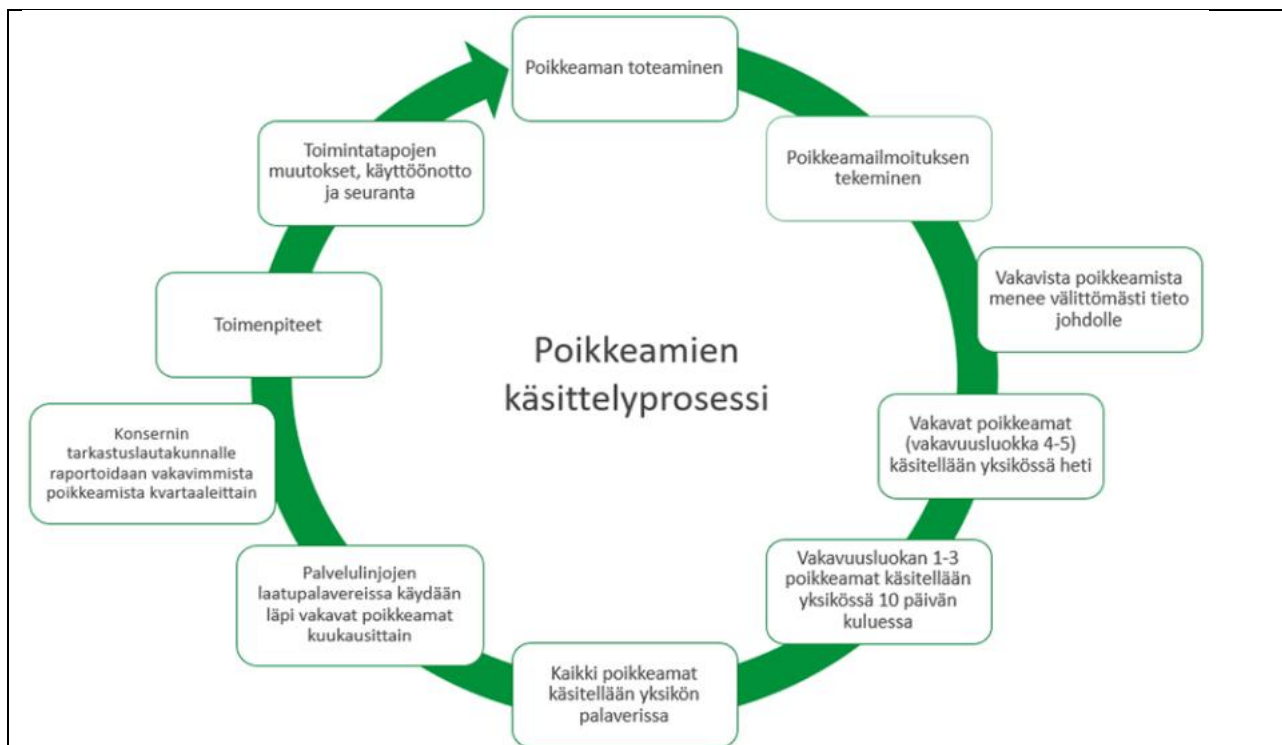
mahdollisuuksiin; liukastumiset, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuvat viiltohaavat jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, rauhallisella työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

- Asiakastyöhön liittyviä riskejä voivat olla myös palvelun toteutumiseen vaikuttavat tekijät, kuten asiakkaan halukkuus vastaanottaa palvelua sekä sitoutuminen sovittuihin tavoitteisiin. Asiakkaan motivaatio ja valmiudet harjoitella itsenäistä asumista ja arjen taitoja voivat vaihdella, mikä voi ajoittain vaikuttaa palvelun toteuttamiseen ja tavoitteiden saavuttamiseen.

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 kuva poikkeaman käsittelyyn liittyvästä prosessista.



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Silmussa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle välittömästi. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohta, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalaverissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön SharePoint sivuilta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena. Provesta Silmun henkilökunta tietää, että

heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa.

Yksikön toimintaan liittyvät valvovien viranomaisten selvityspyynnot, ohjaus ja päätökset käsitellään yksikön esihenkilön, palvelujohtajan ja laatutiimin sekä yrityksen johdon kanssa. Lisäksi sisältö käsitellään yksikön henkilöstön kanssa. Kaikki toiminnasta saatu palaute huomioidaan ja tarvittavat toiminnan muutokset ja korjaukset tehdään toimintaan välittömästi.

Lisäksi Provesta Silmu viestii aktiivisesti palvelun tilaajan yhteyshenkilölle palvelun toteuttamiseen liittyvistä riskeistä, poikkeamista ja niiden uhista. Merkittävistä poikkeamista tiedotetaan viipymättä, ja viestintään sisällytetään tieto havaitusta poikkeamasta, sen arvioituista vaikutuksista sekä toteutetuista ja suunnitelluista korjaavista toimenpiteistä. Viestinnän tavoitteena on varmistaa ajantasainen tilannekuva sekä tukea asiakkaan palvelun turvallista ja laadukasta toteutumista.

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan kattavasti usean toiminnan avulla. Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä seurataan poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seurantaa raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, johtoryhmissä ja omavalvontakäynneillä. Provesta Silmussa poikkeamat käydään läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalavereissa.

Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä tiimipalaverin pöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että korjaavien toimenpiteiden osalta ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään tiimipalaverimuistioden lukukuittauksilla, päivittäisillä raporteilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

Provesta Silmussa uudet työntekijät perehdytetään yksikön toimintaan. Perehdytykseen osallistuu yksikön esihenkilö, tiimivastaava ja työyhteisön jäsenet. Saadun perehdytyksen

työntekijä kuittaa sähköiseen perehdytyslomakkeeseen. Omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen on tärkeä osa riskienhallintaan perehdyttämisessä.

Uusille työntekijöille perehdytetään poikkeamaraporttien tekemisen prosessi ja se kerrataan aina tarvittaessa koko henkilöstön kesken. Provesta Silmussa poikkeaman kirjaa se, joka poikkeaman havaitsee. Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Provesta Silmussa henkilökunta on sitoutunut noudattamaan hygieniaohjeistuksia, ja he ohjaavat myös asiakkaita aktiivisesti noudattamaan niitä. Yksikössä seurataan siivousten toteutumista tehtävienhallinnan ja seurantalistojen avulla.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Provesta Silmun esihenkilö vastaa siitä, että yksikköön on laadittu valmiussuunnitelma. Valmiussuunnitelmassa on huomioitu yksikön toimintaa uhkaavia mahdollisia riskejä ja toimintamalleja riskien toteutuessa. Kirjallinen suunnitelma löytyy yksikön Sharepointista.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO, JULKAISEMINEN, TOTEUTUMISEN SEURANTA JA PÄIVITTÄMINEN

4.1 Toimeenpano

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

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

Provesta Silmun omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut Yksikön esihenkilö Elina Uusi-Rintakoski. Omavalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien yhteydessä. Lisäksi laadintaan on osallistunut yksikön palveluiden piirissä olevat asiakkaat yksilöhaastattelujen ja yhteisökokouksien välityksellä.

4.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Provesta Silmun omavalvontasuunnitelmaa pidetään yksikössä eteisen ilmoitustaululla julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelma on liitetty osaksi viranomaismappia, jota säilytetään yksikössä. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontasuunnitelma on myös

osa henkilökunnan työnohjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla yksikön Sharepoint-sivuilla.

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

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

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys: Tampere 10.6.2026

Allekirjoitus

Elina Uusi-Rintakoski, yksikön esihenkilö

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This document contains 28 pages before this page
Dokumentet inneholder 28 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 28 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 28 sider før denne side

Detta dokument innehåller 28 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