



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Lilja



Sisällysluettelo

<u>SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA</u>	1
<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u>	4
<u>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	6
<u>2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta</u>	7
<u>2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus</u>	7
<u>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	8
<u>3.1 Toiminta-ajatus</u>	8
<u>3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet</u>	8
<u>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</u>	13
<u>4.1 Riskienhallinta</u>	13
<u>4.2 Ilmoitusvelvollisuus</u>	18
<u>4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</u>	19
<u>4.4 Korjaavat toimenpiteet</u>	20
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	21
<u>5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma</u>	21
<u>5.2 Asiakkaan kohtelu</u>	23
<u>5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen</u>	24
<u>5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu</u>	25
<u>5.5 Asiakkaan osallisuus</u>	26
<u>5.6 Asiakkaan oikeusturva</u>	29
<u>5.7 Omatyöntekijä</u>	31
<u>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	31
<u>6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</u>	31
<u>6.2 Ravitsemus</u>	33
<u>6.3 Hygieniäkäytännöt</u>	33



6.4 Infektioiden torjunta	35
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	35
6.6 Lääkehoito	37
6.7 Rajattu lääkevarasto	37
6.8 Monialainen yhteistyö	38
7 ASIAKASTURVALLISUUS	38
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	38
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	38
7.3 Henkilöstö	39
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	41
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	42
7.6 Toimitilat	43
7.7 Teknologiset ratkaisut	44
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	44
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	45
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	45
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	47
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	47



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Ykkös- ja Onnikodit Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Lilja	Y-tunnus 3210520-2
Esihenkilö / vastuuhenkilö Heidi Marttila	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 658 9024/ heidi.marttila@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Seppä-Kallen kuja 2 D	Postinumero ja toimipaikka 02430 Masala
Palvelut / asiakasryhmä mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä: yhteisöllinen asuminen 20

Hyvinvointialue Länsi-Uudenmaan Hyvinvointialue	
Sijaintikunta Kirkkonummi	Sijaintikunnan yhteystiedot

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

Luvan myöntämispäivä	Palvelu, johon lupa myönnetty
----------------------	-------------------------------

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 27.5.2022	Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut Palveluasuminen (20 asiakaspaikkaa) <ul style="list-style-type: none"> mielenterveyskuntoutujat: 20 asiakaspaikkaa OID-tunnus 1.2.246.10.20997434.10.125
------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

Asiakastietojärjestelmä

Alihankkijan nimi: Invian Oy

Yhteystiedot (puh. S-postiosoite): Ilkka Jussila, 050 530 0033, info@invian.fi

Alihankkijan vastuhenkilö: Ilkka Jussila, 050 530 0033

Mitä palvelua tuottaa: Asiakastietojärjestelmän ylläpito ja tuki

Ulkopuolinen siivouspalvelu

Alihankkijan nimi: Siivouspalvelut Löytty

Yhteystiedot (puh., S-postiosoite): 045 872 4999, riku@siivouspalvelutlouffy.fi

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

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

Onko alihankintana tuottavilta palveluntuottajilta vaadittu omavalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei



2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Ketkä osallistuvat omavalvontasuunnitelman laadintaan ja miten pidetään huolta henkilöstön osallistamisesta suunnitelman laatimiseen?

Omaevalvontasuunnitelma 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 asiakaskokouksissa.

Yksikön esihenkilöllä on mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi myös palvelupäällikön ja -johtajan kanssa.

Provesta Liljan omavalvontasuunnitelman laadinnasta on vastannut Yksikön esihenkilö Heidi Marttila. Omaevalvontasuunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunta tiimipalaverien sekä erillisen työpajan yhteydessä. Lisäksi laadintaan on osallistunut yksikön palveluiden piirissä olevat asiakkaat yksilöhaastattelujen ja asiakaskokouksien välityksellä.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuhenkilö.

Provesta Liljan esihenkilö Heidi Marttila, p. 040 658 9024

heidi.marttila@mehilainen.fi



2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelman päivittää yksikön esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa. Lisäksi päivitykseen osallistuvat yksikön asiakkaat. Päivitetty suunnitelma käydään läpi henkilökuntapalaverissa ja asiakaskokouksessa asiakkaiden kanssa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

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

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



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Liljan toiminta-ajatus on tuottaa laadukkaita ja turvallisia asumisen palveluita integroituneena tavanomaiseen asuinympäristöön. Palvelun tavoitteena on mahdollistaa turvallinen, omassa kodissa asuminen sellaisille henkilöille, jotka tarvitsevat tukea arkeensa.

Provesta Lilja tarjoaa yhteisöllistä asumista mielenterveyskuntoutujille. Kaikilla yhteisöllisen asumisen asiakkaila on oma koti, kokonainen asuinhuoneisto nykyaikaisessa kerrostalossa, jonne yksilöllisesti räätälöidyt ja asiakkaan tarpeenmukaiset palvelut tuotetaan. Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa turvallinen ja mahdollisimman itsenäinen omassa kodissa asuminen yksikön henkilökunnalta saatavan tuen, avun ja ohjauksen turvin sekä asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

Provesta Liljassa on tarjolla asiakkailleen päivittäistä yhteistä ryhmätoimintaa, mikä suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Tämän lisäksi Liljassa on päivittäin asiakkaille muuta kuntouttavaa toimintaa, kuten keittiötöihin osallistuminen sekä muuta yhdessä tekemistä. Asiakkaat myös tutustuvat lähiympäristöön ja sen palveluihin sekä opettelevat käyttämään eri palveluita Liljan henkilökunnan ohjauksella ja avulla.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet?

Sosiaalihuollon palvelujen tulee toteuttaa sosiaalihuollon lainsäädännön keskeisiä periaatteita. Palvelujen tulee edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin



perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Provesta Liljan toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus ja hyvä kohtaaminen.

Provesta Liljassa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

Tieto ja Taito

- Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuu henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatujärjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Provesta Liljassa huolehditaan henkilökunnan osaamisesta ja ammattitaidon ylläpitämisestä hankkimalla tarvittavia koulutuksia, hyödyntämällä koulutuksista saatavaa uutta tietoa arjen asiakastyössä sekä varmistamalla, että perehdytys on kattavaa niin uusien työntekijöiden kuin uusien käytänteiden osalta. Lisäksi esihenkilötyötä tuetaan koulutuksilla sekä aktiivisella johtamisen tukemisella mm. tiedon jakamisella ja johtoryhmätyöskentelyn avulla. Liljan henkilökunta kokee, että koulutustarjontaa on hyvin saatavilla, ja mahdollisuutta kehittyä ja kouluttautua tuetaan.
- Provesta Liljassa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.



Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Palveluprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja palvelu toteutuu suunnitelmallisesti ja yksilöä kunnioittaen. Palvelun toteutus, asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa. vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Provesta Liljassa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Toteutus dokumentoidaan kattavasti. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.
- Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioitava ja arvostava kohtaaminen.
- Dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta työvuoron aikana, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla toteuttamissuunnitelman toteutumista.
- Provesta Liljassa kuntoutuksen arviointia tehdään Tuva -toimintakykymittariston avulla vähintään kaksi kertaa vuodessa.
- Järjestämme jokaiselle asiakkaalle vähintään kerran vuodessa verkostopalaverin, jossa arvioidaan kuntoutuksen etenemistä. Verkostoon kutsutaan asiakkaan lisäksi palvelun tilaaja, hoitotaho sekä asiakkaan suostumuksella hänen läheinen.
- Provesta Liljan asiakkaat kertovat olevan tyytyväisiä asumiseensa sekä saamaansa yksilölliseen ohjaukseen, tukeen ja apuun. Asiakkaat ovat antaneet palautetta ystävällisestä ja välittävästä henkilökunnasta.
- Provesta Liljan henkilökunta kokee tekevänsä hyvin merkityksellistä työtä ja on tyytyväinen laadun mittareillakin todettavasta laadukkaasta, yksilöllisestä ja asiakaslähtöisestä palvelun toteutuksesta. Erityisen iloisia Liljan henkilökunta on tyytyväisistä asiakkaista.



Kumppanuus ja Yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa, asukaan elämään ja tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä siten että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön normaalipalveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaittemme arkeen.
- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.
- Provesta Liljan henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien avulla. Tyytyväisyyskyselyistä on saatu hyviä tuloksia ja henkilökunta kokee saadun palautteen tärkeänä asiana.
- Luomme ja ylläpidämme yhteishenkeä ja teemme hyvillä mielin töitä yhdessä, yhteisen tavoitteen ja korkean asiakastyytyväisyyden eteen. Provesta Liljan henkilökunta on tyytyväinen hyvästä huumoripitoisesta yhteishengestä työryhmässä sekä saadusta hyvästä palautteesta tyytyväisiltä asiakkailta.
- Pyrimme saamaan asiakkaan läheiset mahdollisimman paljon mukaan asiakkaan arkeen asiakkaan luvalla. Asiakkaiden kanssa pidämme kerran viikossa asiakaskokouksen, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskeviin asioihin. Provesta Liljassa asiakkaiden mielestä on tärkeää päästä vaikuttamaan Liljan toimintaan ja osallistuvat mielellään asiakaskokouksiin.
- Yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla asiakkaiden arjessa läsnä. Järjestämme päivittäisiin hetkiin asiakkaita yhdistäviä hetkiä esimerkiksi yhteiset ruokailut ja ryhmät. Liljan asiakkaat kokevat yhteisöllisyyttä ja erityisesti yhteiset ruokailut ovat



heille tärkeitä. Asiakkaat kokevat, että pääsevät vaikuttamaan ja päättämään ryhmistä, yhteisestä tekemisestä ja, että heidän toiveensa tulevat kuulluiksi.

Kasvu ja Kehittäminen

- Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin asiakkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.
- Provesta Liljan palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta. Liljan henkilökunta kokee palveluiden ja toiminnan kehittyneen paljon saatujen palautteiden myötä. Asiakkaat ovat tyytyväisiä päästessään vaikuttamaan palveluihin ja toimintaan sekä tullessaan kuulluiksi.
- Laadun jatkuva seuranta ja kehittäminen hyödyntämällä laatuindeksin antamia tuloksia. Laatuun vaikuttavat niin asiakkaiden, läheisten kuin henkilökunnan mielipide. Provesta Liljan henkilökunta kertoo palveluiden ja toiminnan kehittyneen koko ajan parempaan suuntaan. Laatuindeksin tulokset ovat parantuneet ja henkilökunta on iloinen sekä ylpeä hyvistä tuloksista laadun osalta.. Liljan asiakkaiden antamien palautteiden mukaisesti tehdään kehittämistoimia ja asiakkaat huomaavat kehittämisen vaikutukset palveluissa ja kertovat olevansa tyytyväisiä muutoksiin.



4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen
- Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat
- Riskienhallinnan työnjako

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä palveluissa.



Riskienhallinnan työnjako

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

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Liljassa 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 Liljan riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla. Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Yhteistyön sujuvuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa on aktiivista ja avointa. Yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa sujuu kaikin puolin hyvin. Provesta Liljan asiakkaat kertovat tulevansa hyvin toimeen



naapureiden kanssa ja taloyhtiön kanssa asioiden sujuvan hyvin. Liljan asiakkaat osallistuvat yhdessä henkilökunnan kanssa taloyhtiön järjestämiin tapahtumiin, kuten esimerkiksi avoimiin oviin taloyhtiön yhteisissä tiloissa.

- 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. Näitä asioita kerrataan yksikön esihenkilön toimesta säännöllisesti henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa sekä asiakastyön koulutuksissa ja perehdytyksissä. Henkilökunta kokee nämä koulutukset erittäin tärkeinä ja antoisina ja osaavat ottaa työskentelyssä toimintaympäristön huomioon.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveystieteiden koulutuksilla sekä tuotteen kattavalla perehdytyksellä sekä työnohjauksella ja johtamisen tuella. Lisäksi työhön ja toimintaan sekä erityistilanteisiin on laadittu kattavasti kirjallisia ohjeita. Ohjeet löytyvät Ykkösnetistä ja yksikön Sharepointista ja niitä kerrataan säännöllisesti työryhmässä. Yksikön esihenkilö ottaa niin toimintaympäristön kuin myös ohjeet eri tavoin kertauksena esille henkilökunnan kanssa tiimipalavereissa.
- 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 ottaa asiakkaiden tutustumiskäyneillä esille palveluympäristön erityispiirteet erityisesti turvallisuus huomioiden ja tuo nämä esille niin asiakkaalle kuin palvelun tilaajalle.
- Palvelun toteuttamiseen liittyviä riskejä arvioitiin olevan mm. asukkaan toimintakyvyn tai palvelun tarpeen muutokset. Henkilökunnan kattavat



asiakaskirjaukset, tiedon jakaminen sekä tiedonkulun varmistaminen takaavat sen, että asukkaiden voinninmuutokset tulee huomioitua ja raportoitua eteenpäin. Hyödynnämme arvioinnissa myös toimintakykymittarin tuloksia.

- Arjen asiakastyöhön liittyviä riskit voivat liittyä myös asiakkaan motivaatioon sitoutua palveluun. Asiakkaan sitoutumista palveluun edesautetaan säännöllisillä keskusteluilla ja tukitoimilla. Lisäksi tiiviillä omaohjaaja työskentelyllä halutaan pyrkiä luomaan luottamuksellinen suhde omaohjaajan ja asiakkaan välille, jotta yhteistyö on avointa. Asukas on myös hyvä ottaa aktiivisesti mukaan oman kuntoutuksensa suunnitteluun, jotta hän motivoituisi sitoutumaan yhteiseen tekemiseen.
- 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; kirjalliset ohjeet ja niiden säännöllinen kertaaminen. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); Yksikön toiminnalle on laadittu valmiussuunnitelma. Lisäksi henkilökunnalla on kirjallisia ohjeita poikkeustilanteisiin sekä osaamista toimia niissä säännöllisten harjoitusten ansiosta. Yksikössä on myös tarvittava varustus poikkeustilanteisiin. Provesta Liljan asiakkaat kertovat saaneen tarvittavat tiedot ja osaavat toimia poikkeustilanteissa. Myös kaikki työntekijät perehdytetään turvallisuusasioihin heti työskentelyn alkuvaiheessa ja jokainen osallistuu turvallisuuskävelyihin sekä perehtyvät ohjeisiin. Yksikön esihenkilö ja tiimivastaava vastaavat näiden toteutumisesta sekä asioiden kertaamisesta.



- Tietosuojariskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- Arjen työn toteuttamisen isoimmaksi riskiksi arvioitiin tiedonkulun haasteet. On tärkeää, että asiakaskirjaukset ja raportit ovat kattavia. Henkilökunta sitoutuu ammatilliseen raportointiin ja tärkeän tiedon jakamiseen yksikön ohjeistuksen mukaisesti. Yksikön esihenkilö varmistaa, että tiedonkulku onnistuu ja toteutuu ohjeiden mukaisesti. Tiedonkulkuun liittyy myös arjen työhön ja yksikön toimintaan liittyvä tiedon jakaminen. On tärkeää, että uusi työntekijä perehdytetään kattavasti yksikön toimintaan ja toimintaohjeisiin. Lisäksi tulee varmistaa, että kaikki työntekijät tietävät mistä arjen työohjeet löytyvät ja miten toimintaohjeet voi varmistaa tarvittaessa. Liljassa henkilökunta saa mahdollisimman kattavasti koulutusta sekä monipuolisen perehdyttämisen, mitä myös jatkuvasti kehitetään. Perehdyttämisen toteutumisesta vastaa yksikön esihenkilö ja tiimivastaava. He myös varmistavat, että jokainen työntekijä saa riittävän perehdytyksen ja tiedon sekä käy vaaditut koulutukset. Ohjeita kerrataan säännöllisesti tiimipalaverissa. Henkilökunnan velvollisuus on perehtyä kaikkiin työnantajan määrittämiin ohjeisiin ja asioihin. Henkilökunta on kertonut saavansa hyvän perehdytyksen ja hyvät työohjeet sekä koulutuksia olevan kattavasti.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa nousi esille myös uuden asukkaan perehdytyksen tärkeys. Henkilökunnan tulee varmistaa, että uudet asukkaat saavat riittävää ohjausta ja perehdytystä muun muassa asumiseen ja taloyhtiön toimintaan liittyen yksikön ohjeiden mukaisesti. Uuden asukkaan perehdytyksessä käydään läpi mm. taloyhtiön säännöt, taloyhtiön kotikansio, asiakkaan velvollisuudet taloyhtiön asukkaana ja vuokralaisena ja tutustutetaan heidät säännöllisesti palo- ja pelastusasioihin. Provesta Liljassa järjestetään asiakkaille kaksi kertaa vuodessa tammi- ja kesäkuussa palo- ja poistumisharjoitukset sekä kerrataan kaikki ohjeet. Kaikkien asiakkaiden on näihin osallistuttava. Vuorossa oleva henkilökunta toteuttaa harjoitukset ja varmistaa kaikkien asiakkaiden tiedon saannin. Yksikön



esihenkilö vastaa siitä, että nämä toteutuvat. Henkilökunta tekee aktiivisesti ja monipuolisesti asiakkaiden asumisen tukemista.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Liljassa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. 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.

Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint sivuilta. Provesta Liljassa ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta on kerrattu yhdessä tiimipalavereissa ja kaikki työntekijät osaavat ilmoituksen tehdä.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös



liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoituksen tekeminen on osa työntekijän perehdytystä ja siihen löytyy myös kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint-sivuilta.

Miten asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit ja miten ne käsitellään?

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sähköisen tyytyväisyyskyselyn tai nimettömän palautejärjestelmän välityksellä. Lisäksi tietoa voi antaa suullisesti tai puhelimitse suoraan henkilökunnalle. Tietoa voi jakaa myös sähköpostilla. Kaikki palautteet käsitellään yksikön esihenkilön toimesta. Kaikki käsittelyt dokumentoidaan.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Miten haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan, käsitellään ja raportoidaan

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmää. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamien käsittely tulee tapahtua seitsemän (7) vuorokauden aikana. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa. 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 sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle.



4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset riskien arviointiin, omavalvonnan kyselyyn sekä henkilöstön kokousmuistioon.

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Lisäksi poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan henkilöstön kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Poikkeamat käsitellään seitsemän (7) vuorokauden aikana.

Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä voidaan seurata poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa ja omavalvontakäynneillä.

Miten sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Provesta Liljassa käydään poikkeamat läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalavereissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä kokouksen pöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että mahdollisten korjaavien toimenpiteiden ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään



viikkopalaverimuistioiden lukukuittauksilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä. Näiden lisäksi asioista voidaan tiedottaa muun muassa sähköpostitse ja keskustelemalla. Palvelunostajille sekä muille yhteistyötahoille toimintayksikön esihenkilö tiedottaa muutoksista sähköpostilla, puhelimitse tai tapaamisilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

Miten asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään? Kenen vastuulla päivittäminen on? Miten palvelu- ja hoitosuunnitelman toteutumista ja päivittämisen tarvetta seurataan?

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. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas/palvelusuunnitelmaa ja jolla viestitään muun muassa palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuneista muutoksista. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Provesta Liljassa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta asiakkaan omaohjaajan toimesta. Suunnitelmaan kirjataan palvelun tavoitteet sekä keinot, joilla palvelua toteutetaan ja tavoitteita pyritään saavuttamaan. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa ovat mukana



asiakas itse, mahdolliset läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja ja Provesta Liljan henkilökunta. Liljan henkilökunta, erityisesti asiakkaan omaohjaaja varmistaa ohjeita ja erilaisia työkaluja (asiakkaan alkukartoitus, Tuva –arviointi sekä muut tiedot) käyttäen ja asiakkaan kanssa yhdessä tehden, että suunnitelma on yksilöllinen ja ammattimaisesti tehty. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan toimesta. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Liljassa käytetään toimintakyvyn arvioinnissa Tuva -toimintakykymittaria. Asiakkaalle tehdään TUVA-arviointi kuukauden kuluessa asiakkaan saapuessa sekä aina toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä tai voinnin muuttuessa. Myös asiakas voi tehdä Tuva -mittauksen itsearviointiin.

Provesta Liljan henkilökunta kokee, että Tuva –arvioinneista tulee ilmi asiakkaan tuen ja avun tarpeet. Muun muassa näistä asiakkaalle muodostuu hänen toteuttamissuunnitelmaansa omat kuntoutumisen tavoitteet. Tuva –toimintakykymittarin avulla pystytään seuraamaan asiakkaan toimintakyvyn muutoksia sekä arvioimaan onko yhteisällisen asumisen yksilöllinen tuki ja apu sopivaa asiakkaan tilanne ja toimintakyky huomioiden.

Käytämme myös toimintakyvyn arvioinnissa tarpeen mukaan muun muassa MMSE - ja AUDIT- kyselyitä.



Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen?

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

Provesta Liljan palveluiden piirissä olevat asiakkaat kokevat, että heidät on otettu mukaan kuntoutuksen suunnitteluun ja heidän mielipiteensä arjen asioihin on huomioitu. Osa asiakkaista kokevat, että toteuttamissuunnitelmaan liittyvät asiat ovat monimutkaisia ja aina ei muista eikä ymmärrä mitä milläkin asialla tarkoitetaan, mutta henkilökunta on auttanut asioiden käsittelyssä ja ymmärtämisessä. Useat Liljan asiakkaat eivät halua, että läheiset ovat mukana suunnitelman laadinnassa.

Miten varmistetaan, että henkilöstö tuntee palvelu- ja hoitosuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Provesta Liljassa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällöt perehdytetään kaikille työntekijöille, jotta henkilökunta osaa huomioida asiakkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Lisäksi kuntoutuksen sisältöä kerrataan työyhteisön viikkopalaverissa. Myös sähköinen asiakastietojärjestelmä (Domacare) tukee asiakaskohtaisiin toteuttamissuunnitelmiin kirjattujen tavoitteiden säännöllistä esille tuomista ja seuranta.

5.2 Asiakkaan kohtelu

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

Provesta Liljassa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan asiakkaan kohtaamisen auditoimisella.



5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan ja varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään)?

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella on oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Provesta Liljan henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä sekä toteuttamistavasta. Asiakkaan oma näkemys, toive ja mielipide tulee kirjata sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta.

Provesta Liljassa henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asiakkaiden omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulee huomioiduksi. Kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ylös (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset). Lisäksi asiakkaan toteuttamissuunnitelmalomakkeessa on erillinen kohta asiakkaan itsemääräämisoikeutta koskien, jossa omaohjaaja suunnitelma laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käytyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat.

Asiakkaat kertovat Liljan henkilökunnan tukevan heidän itsemääräämisoikeutensa toteutumista muun muassa näissä asioissa:



- saa tehdä mitä haluaa sääntöjen ja lakien puitteissa
- saa elää oman näköistä elämää
- saa tehdä mitä jaksaa
- saa herätä ja mennä nukkumaan milloin haluaa
- saa osallistua ryhmiin ja tekemisiin, jos haluaa. Ketään ei pakoteta.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Provesta Liljassa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Provesta Liljassa ei ole käytössä rajoittamistoimia

5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

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

Provesta Liljassa 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. Lisäksi Liljan työntekijät arvioivat varmistavansa asiakkaiden asiallisen kohtelun koulutuksilla, perehtymisellä, avoimella keskustelulla ja tarvittaessa puuttumalla.

Kohtaamisen auditoinnissa Provesta Liljassa on nostettu esille, että pyrimme erityisesti tekemään ilmapiiristä kiireettömämpää ja siihen, että kiire ei vaikuttaisi kohtaamisiin. Pyrimme pysähtymään, kuuntelemaan ja sovimme asiakkaan kanssa kiireettömän ajan keskustella. Huomioimme erityisesti asiakkaan yksityisyyden ja emme puhu asioista muiden kuullen sekä sen, miten esitämme asiat asiakkaille ja he tulevat ymmärretyiksi sekä kuulluiksi.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Yksikön esihenkilö lähestyy asiakkaan läheisiä, jos yksikössä on tapahtunut asiakkaan epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä omaan sosiaaliammiehen tai työntekijää tekemään sosiaalihuoltolain mukaisen ilmoituksen.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön palvelun ja omavalvonnan kehittämiseen?

Provesta Liljassa asiakkaita houkutellessaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Liljassa järjestetään ryhmiä, retkiä ja muuta asukkaiden toivomaa tekemistä. Asiakkaiden toiveita kuunnellaan niin toiminnan kuin myös ruokien ja muun suhteen. Asiakkaille tarjotaan mahdollisuus osallistua ja



osallistumista voidaan tukea henkilökunnan toimesta. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa, omatuokiohetkillä ja ohjausajoilla. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn.

Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaan luvalla hänen läheisten kanssa, siinä määrin kuin se on mahdollista, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Provesta Liljan henkilökunta kuvailee läheisyhteistyön tekemisen tapahtuvan asiakkaiden kanssa käydyn keskustelun, sopimusten ja kirjausten mukaisesti yhteydenottoina asiakkaiden läheisiin. Asiakkaille tarjotaan myös mahdollisuus kutsua läheisiään Provesta Liljan tapahtumiin ja juhliin, jolloin asiakkaiden läheisiä voidaan myös tavata.

Liljassa asiakkaat ovat tietoisia, siitä että heidän asioistaan keskustellaan raporteilla ja kokevat tämän turvallisenä ja kuntoutusta edistävänä asiana.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

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



Miten asiakkailta saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa?

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. Laatukselyiden saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksikyselyiden vastaukset käydään kuukausittain läpi sekä henkilöstö- että asiakaskokouksissa ja sovitaan mahdolliset kehittämistoimenpiteet. Laatuindeksi voi olla enimmillään 100 ja jokainen osa-alue saa myös arvon välillä 0–100. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja liiketoiminta-alueittain. Laatukselyyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla. Laatuindeksi raportille nousee myös mahdolliset avoimet vastaukset.



Provesta Liljassa on saatu pääasiassa hyvää palautetta laatuindeksikyselyissä ja tulokset ovat olleet erittäin positiivisia. Toiminnan alkaessa ”Maukas ja terveellinen ravinto” vaati kehittämistoimenpiteitä ja erityisesti asiakkaat eivät kokeneet ruokailuhetkiä riittävän miellyttävinä eikä rauhallisina. Aluksi myös palvelumuoto oli asiakkaille uutta, ja heillä ei ollut käsitystä siitä, mitä ”Yksilöllinen hoiva, ohjaus ja tuki” tarkoittaa ja miten he sitä saavat. Kumpaakin osa-alueeseen teimme paljon kehittämistyötä yhdessä asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa. Keskusteluja käymällä, toimintatapoja muuttamalla ja seuraamalla



tiiviimmin näitä osa-alueita, on tyytyväisyys lisääntynyt molemmissa osa-alueissa ja laatuindeksitulokset parantuneet vielä entisestään. Provesta Liljan laatuindeksi on vuonna 2023 tammi-elokuussa ollut 97,1.

5.6 Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilön tiedot: Heidi Marttila, puh. 040 658 9024, heidi.marttila@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (24 §) määrittelee sosiaaliasiamiehen tehtävät seuraavasti:

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen yhteistiedot:

Eva Peltola ja Terhi Willberg, p. 029 151 5838

sähköposti: sosiaali.potilasasiamies@luvn.fi



Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa
- Antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta
- Asuntoasioissa neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa
- Kuluttajaneuvojalta saat maksutta opastusta ja riitatilanteessa sovitteluapua. Neuvojan kanssa voi asioida puhelimitse, sähköisesti tai neuvonnan toimipisteissä.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

Puh. 029 505 3050

[Kuluttajaneuvonta – Kilpailu- ja kuluttajavirasto \(kkv.fi\)](http://kkv.fi)

Miten muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Kaikki muistutukset ja muut valvontapäätökset käsitellään asiaan liittyvien osapuolten / viranomaisten kesken.

Provesta Liljan toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Muistutus käsitellään ensin henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutukseen tehdään vastaus muistutuksen tekijälle. Lisäksi vastaus annetaan tiedoksi prosessiin liittyville tahoille.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi viikkoa.



5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon asiakkaalle on nimettävä asiakkuuden ajaksi omatyöntekijä. Omatyöntekijänä toimivan henkilön tehtävänä on asiakkaan tarpeiden ja edun mukaisesti edistää sitä, että asiakkaalle palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Provesta Liljassa kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa. Omaohjaaja vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa. Omaohjaaja on asiakkaan asioiden asiantuntija. Lisäksi Liljassa kaikilla asiakkailla on nimetty myös varaomaohjaaja.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Miten palvelussa edistetään asiakkaiden fyysistä, psyykkistä, kognitiivista ja sosiaalista toimintakykyä?

Edistämme asiakkaidemme kokonaisvaltaista kuntoutumista ja hyvinvointia huomioimalla asiakkaiden yksilölliset tuen ja avun tarpeet päivittäin. Huomioimme asiakkaan omat voimavarat ja kiinnostuksen kohteet sekä yksilölliset toimintatavat. Suunnittelemme asiakkaalle tarpeellisen tuen arkeen, mikä tukee hänen kuntoutumistaan ja selviytymistään arjessa. Tuen, avun ja ohjauksen turvin mahdollistamme asiakkaan itsenäisen asumisen omassa asunnossa.

Provesta Liljassa palveluun kuuluu keskeisesti apu, ohjaus ja tuki arkeen liittyvissä päivittäisissä toiminnoissa, vuorokausirytmien saavuttamisessa ja ylläpitämisessä, kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa. Asiakkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Asiakkaan sosiaalisen vuorovaikutuksen ja



osallisuuden edistäminen kaikilla tasoilla: lähiyhteisössä, työssä ja opiskelussa sekä yhteiskunnassa. Myös Liljassa järjestettävät ryhmät, yhteinen toiminta ja muu tekeminen tukee asiakkaiden toimintakykyä kaikilla osa-alueilla. Asiakkaan tukeminen suhteen luomisessa ja ylläpitämisessä läheisiin sekä tuki digitaalisen tietotekniikan käyttämiseen asioimisessa ja arjen toiminnoissa.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu- yms. mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Provesta Liljassa järjestää päivittäin asiakkaille erilaista toimintaa yksilölliset toiveet huomioiden. Liljassa on kaikille yhteinen viikko-ohjelma, mistä näkee ryhmät ja muun yhteisen toiminnan. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen viikko-ohjelma, jossa on merkittynä asiakkaan omat vapaa-ajan toiminnot. Asiakkaita ohjataan ja motivoidaan liikkumaan ja ulkoilemaan sekä tutustutaan yhdessä lähiympäristöön ja saataviin ulkopuolisiin palveluihin (esimerkiksi kirjasto, kuntosali, keilaus, ulkoilureitit, kaupat jne.) Liljassa tehdään yhdessä myös retkiä.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti arjen toimintojen yhteydessä. Toiminnan arvioinnit ja seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin niille kuuluvien otsikoiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta. Viikoittaisista laadunmittareista selviää asiakkaan toiminnallisuus, päivittäiskirjaukset sekä omaohjaajatuokiot tehtyjen kirjausten pohjalta.



6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Liljan asiakkaat osallistuvat yksikön yhteiseen ruoanvalmistukseen ja/tai muihin keittiötöihin yksikön yhteisissä tiloissa. Lisäksi asiakkaat voivat harjoitella tai valmistaa aterioitaan omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana. Ruokailut järjestetään pienryhmissä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikkien asiakkaiden mahdolliset erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa. Raaka-aineiden hankinnassa huomioidaan erityisruokavaliot sekä muut yksilölliset tarpeet ravinnon suhteen.

Miten asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa seurataan?

Seuraamme asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa muun muassa säännöllisillä mittauksilla (paino ja RR, VS), jotka mitataan kuukausittain tai yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Seuraamme myös muita fysiologisia muutoksia, kuten esim. mahdollista turvotusta/kuivumista. Lisäksi seuranta tehdään arjen asiakastyössä esim. asiakkaan kotikäynneillä, keskusteluiden pohjalta sekä asiakkaan vointia arvioimalla. Arjen asiakastyöhön kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveellisen ruokavalion osalta. Kesällä lämpiminä aikoina muistutetaan asiakkaita riittävästä nesteytyksestä.

6.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuustasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti?



Yleistä hygieniatasoa asiakkailta seurataan päivittäin (ulkoinen habitus, puhtaus, peseytyminen jne.) ja mikäli huomataan epäkohtia, niihin puututaan välittömästi. Hygieniasta huolehtiminen ja siinä ohjaaminen kuuluvat jokapäiväiseen perustyöhömme. Asiakkaiden kanssa kiinnitämme erityistä huomiota käsihygienian ohjaamiseen, toteuttamiseen ja varmistamiseen etenkin yhteisissä tiloissa toimiessa. Käsien pesusta ja desinfiointi aineen käyttämisestä on kirjalliset ohjeet yksiköissä.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana. Siivouspäivä on sovittu yhdessä asiakkaan kanssa ja merkitty asiakkaan omaan viikko-ohjelmaan.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Liljan yhteistilat ovat pienet. Työntekijät huolehtivat toimiston siivouksesta sekä yhteisten tilojen siivouksesta huolehditaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Myös ulkopuolinen siistijä siivoaa kaikki yhteiset tilat joka toinen viikko. Tämän lisäksi asiakas tekee ahkeruustöinään yhteisten tilojen siivouksia kerran viikossa ja huolehtii roskien viemisestä päivittäin.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asiakkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjatusti omasta vaatehuollostaan, joko omassa asunnossaan tai yksikön yhteisissä tiloissa. Provesta Liljan työntekijät huolehtivat yksikön pyykkihuollosta säännöllisesti.



Miten em. tehtäviä tekevä henkilökunta on koulutettu/perehdytetty yksikön puhtaanapidon ja pyykinhuollon toteuttamiseen ohjeiden ja standardien mukaisesti?

Yksikköön on laadittu kirjallinen siivoussuunnitelma, josta löytyy tarkat ohjeet eri toiminnoille. Siivoussuunnitelma löytyy siivouskansioista Sharepointista yksikön omilta sivuilta sekä toimistosta tulostettuna. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään toimintoihin työsuhteen alussa.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö p. 040 658 9024 heidi.marttila@mehilainen.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia.

6.5 Terveysten- ja sairaanhoito

Miten varmistetaan asiakkaiden suunhoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa ja kiireellistä sairaanhoitoa sekä äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Asiakkaiden terveydenhoidosta vastaa koko yksikön henkilökunta. Asiakkaiden hoitokansioissa sekä sähköisessä asiakastietojärjestelmässä on kunkin asiakkaan hammashoitoa, sairaanhoitoa ym. hoitoa koskevat ohjeistukset. Näistä ohjeista käy ilmi hoitoon liittyvät käytännöt, hoitavat tahot ja huomioon otettavat asiat. Kiireellisissä sairaanhoitoa tarvittavissa tilanteissa soimitaan apua 112.

Lisäksi henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:



- Terveydenhoidon akuutin tarpeen arvioinnissa konsultoidaan julkisen terveydenhuollon päivystysavusta numerosta 116117.
- Myrkytystietokeskus puh. 0800 147 111 (24h/vrk, maksuton) tai 09 417 977 (24h/vrk, normaalihintainen)
- Ma–pe klo 8–15.30 voi ottaa yhteyttä puhelimitse Kirkkonummen / Masalan terveysaseman ajanvaraukseen, p. 09 2968 3401
- Kaikkina päivinä klo 8–20 voi hakeutua Kirkkonummen hyvinvointikeskuksen akuuttivastaanotolle osoitteeseen: Jokiniitynkatu 2, 02400 Kirkkonummi

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti, mikä löytyy yksikön Sharepoint sivujen kautta sekä tulostettuna toimistosta.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan huomioimalla kuntoutuksessa kaikki osa-alueet. Fyysiseen terveyteen liittyvät mittaukset toteutetaan kerran kuukaudessa (RR, paino, jalkojen kunto) tai tarvittaessa yksilöllisesti useammin. Seuranta tapahtuu päivittäis- tai viikkoseurantojen avulla, säännöllisillä vuosikontrolleilla tai intervallijaksoilla sairaalassa. Tarpeen mukaan asiakas käy lääkärin vastaanotolla omalla terveysasemalla tai erikoissairaanhoidossa ja ohjaaja on tarvittaessa aina käynneillä mukana.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Sairaanhoitajan työnkuvaan Liljassa kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnitteleminen, sekä lääkehoidosta vastaaminen yhdessä yksikön esihenkilön ja ohjaajien kanssa. Sairaanhoitaja toimii työyhteisössä muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.



Koko työryhmä toteuttaa yhdessä suunnitellun ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden terveyden seurantaa ja on velvollinen puuttumaan havaitsemiinsa terveyttä uhkaaviin tilanteisiin ja muutoksiin asiakkaiden terveydentilassa.

Sairauden hoidossa asiakkaan oman terveysaseman tai hoitotahon lääkäri tai hoitaja antaa ohjeet sairauden hoidosta, jota yksikön ammattitaitoinen henkilökunta noudattaa.

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

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.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.

6.7 Rajattu lääkevarasto

Jos yksikössä on rajattu lääkevarasto, onko toimintaan myönnetty lupa (yksityinen toimija) tai tehty ilmoitus (julkinen toimija). Miten sen lääkevaraston käyttöä seurataan, arvioidaan ja valvotaan?

Yksikössä ei ole rajattua lääkevarastoa.



6.8 Monialainen yhteistyö

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa on järjestetty?

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

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo- ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysikaaliset olosuhteet, joihin kuuluvat muun muassa sisäilman lämpötila ja kosteus, melu (ääniolosuhteet), ilmanvaihto (ilman laatu), säteily ja valaistus. Toimitiloihin vaikuttavat riskit arvioidaan yksikössä säännöllisesti toimitilatarkastusten, turvallisuuskävelyjen, omavalvonnan seurantojen sekä työterveyshuollon toimesta.



Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Ykkös- ja Onnikodit Oy, Provesta yksiköt tekee tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Järjestämme henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asiakkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Asiakasasuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain Liljan ohjaajien toimesta. Provesta Liljan toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuus selvitys.

7.3 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Miten seurataan toimintayksikön henkilöstön riittävyyttä suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin? Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Provesta Liljan henkilöstörakenne ja -mitoitukset ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitukset on yhteisöllisessä asumisessa 0,3. Asiakkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palveluiden piirissä. Provesta Liljassa huolehditaan, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksit). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi AMK ja hänellä on kokemusta Provesta Liljan asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä, ja on käynyt johtamisen koulutuksia sekä muita lisäkoulutuksia. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn



tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä. Esihenkilön työpanos jakautuu 50 % hallinnon työhön ja 50 % asiakastyöhön.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia, sosionomi, joka toimii yksikön tiimivastaavana ja osa-aikainen sairaanhoitaja sekä vakituisia sijaisia. Henkilökunnalla on monipuolinen osaaminen, kokemus ja koulutus. Sairaanhoitajalla ja yhdellä lähihoitajalla on useita lisäkoulutuksia ja yksi lähihoitajista on aloittanut Mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkinnon. Koko henkilökunta koulutautuu myös kaikille yhteisten koulutusten mukaisesti, muun muassa toipumisorientaatio -koulutukset sekä muita mielenterveystyöhön sovellettavia koulutuksia. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Tämän lisäksi arkipäivin työskentelee myös välivuorolainen. Yöaikaan toimii puhelinyöpäivystys.

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

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Talon ulkopuolisia sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto ja kattava perehdytys yksikön toimintaan.



Miten varmistetaan vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa?

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

7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?

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

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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



7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

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

Miten ja kuinka usein henkilökunnan täydennyskoulutusta järjestetään?

Henkilökunnalle järjestetään koulutusta vuosittaisten henkilöstön kehityskeskustelujen pohjalta nousseiden koulutustoiveiden pohjalta. Lisäksi esihenkilö arvioi henkilökunnan koulutustarpeita arjen asiakastyön pohjalta. Yrityksellä on myös linjakohtaisia vuosittaisia koulutuksia, joissa huomioidaan mm. asiakastyön, laatutyön ja mahdollisten alan yleisiä ohjeistusten muutoksia. Koulutuksia järjestetään sähköisen järjestelmän kautta sekä läsnäolokoulutuksilla. Koulutusten määrä vaihtelee työntekijäkohtaisesti, mutta kaikille työntekijöille on määritelty tietty vuosittainen koulutusvaatimus. Provesta Liljassa on järjestetty tarvittavia koulutuksia, kuten esimerkiksi ensiapukoulutusta, asiakastyönkoulutusta sekä mielenterveystyöhön liittyviä koulutuksia. Liljan työntekijöitä on aloittanut suorittamaan myös Johtamisen ja yritysjohtamisen erikoisammattitutkintoa sekä Mielenterveys- ja päihdetyön erikoisammattitutkintoa.



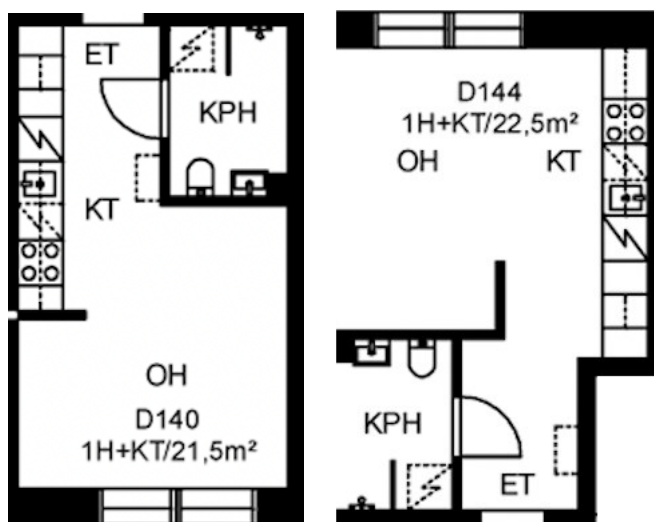
7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta Liljassa kaikki asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan kerrostalossa. Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asiakkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat. Yhteiset tilat muodostuvat kahdesta huoneistosta. Yksi yhteisten tilojen huoneisto on asiakkaiden ruokailuja varten, jossa asiakkailla on mahdollisuus ruuanlaiton harjoitteluun sekä ruokailuihin viisi kertaa päivässä. Toinen huoneisto on oleskelua, ryhmätoimintaa sekä verkostopalavereita varten.

Provesta Liljassa asiakkaiden asuinhuoneistot ovat 21,5–22,5 m² kokoisia yksiöitä. Asiakkaiden asuinhuoneistot sijaitsevat kerrostalon samassa rapussa kuin myös ohjaajien toimisto ja yhteiset tilat. Kaikki asunnot ovat ensimmäisessä, toisessa tai kolmannessa kerroksessa. Jokaisessa asunnossa on oma wc, kylpyhuone sekä tupakeittiö. Jokainen asiakas saa itse kalustaa ja sisustaa asunnon haluamallaan tavalla. Palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset. Asiakkaat noudattavat taloyhtiön yleisiä sääntöjä sekä Provesta asumisen ohjeistusta.

- Pohja-kuvat asiakasasunnoista





7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Liljassa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Liljassa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Asiakkaille hankitaan tarpeenmukaisesti erilaisia apuvälineitä arkeen helpottamaan liikkumista ja toimintakykyä. Omaohjaaja yhdessä muun työryhmän/lääkärin/toimintaterapeutin ja/ tai palvelunostajan kanssa arvioi apuvälineiden tarpeellisuutta. Apuvälineet toimittavat ja niiden käyttöön opastaa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen, Kirkkonummen hyvinvointikeskuksen oma apuvälinelainaamon henkilökunta. Apuvälineiden huollosta vastaa apuvälinelainaamo.



Provesta Liljassa asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittarit sekä alkometrit. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Provesta Liljassa on nimetty laitevastaava.

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset [vaaratilanneilmoitukset](#)?

Henkilökunta on perehdytetty mahdollisten laiteturvallisuuspoikkeamien tekoon. Lisäksi poikkeaman tekoon löytyy kirjalliset ohjeet sähköisestä järjestelmästä, Ykkösnetistä.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja Päivi Wikström, puh. 040 125 6317

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön henkilökunnan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Kirjaamiseen järjestetään myös koulutuksia. Provesta Liljassa on nimetty kirjaamisvastaava, kuten kaikissa muissakin Ykköskotien ja Provestan yksiköissä. Kirjaamisvastaava kouluttautuu ja tuo tietoa muille sekä ohjeistaa, neuvoo ja perehdyttää kirjaamisessa.



Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

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

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Omavalvonnalla, erilaisilla arvioinneilla ja auditoinneilla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomaismääräyksiä. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvallisuuden toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma.

Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Heidi Marttila, p. 040 658 9024, heidi.marttila@mehilainen.fi



Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Työyhteisön kehityssuunnitelma vuodelle 2023

- Parempi tiedonkulku/viestinnän parantaminen
 - Tehokkaampi raportointi ja kalenterointi
- Parempi perehdyttäminen/perehtyminen
 - Nimetään perehdytysvastaava
 - Perehdytys myös työntekijöiden vastuualueiden mukaisesti
 - Jokainen vuorossa oleva perehdyttää

Muita kehittämissuunnitelman tavoitteita vuodelle 2023

- Toipumisorientaation ja hyvän kohtaamisen vahvistaminen
 - Koulutukset
 - Kehittämispäivät
 - Hyvän kohtaamisen miniauditoinnit

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Tämä omavalvontasuunnitelma on osa Sosiaalipalveluiden omavalvontaohjelmaa.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Kyselyn pohjalta määritellään toimenpiteet, joiden toteutumista seurataan. Omavalvontakysely muodostaa omavalvontaindeksin, jota seuraamme.



Neljännesvuosittain toteutetaan johtamisen auditointi, jossa omavalvonnan toteutuminen on yksi arvioinnin osa-alue.

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

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys Masala, Kirkkonummi 24.11.2023

Allekirjoitus

SIGNATURES**ALLEKIRJOITUKSET****UNDERSKRIFTER****SIGNATURER****UNDERSKRIFTER**

This documents contains 48 pages before this page

Dokumentet inneholder 48 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 48 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 48 sider før denne side

Detta dokument innehåller 48 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