



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA PROVESTA VERSO

Sisällysluettelo

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA	1
1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta	6
2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus	7
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
3.1 Toiminta-ajatus	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	11
4.1 Riskienhallinta	11
4.2 Ilmoitusvelvollisuus	15
4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	16
4.4 Korjaavat toimenpiteet	17
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	18
5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma	18
5.2 Asiakkaan kohtelu	20
5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	20
5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu	21
5.5 Asiakkaan osallisuus	22
5.6 Asiakkaan oikeusturva	25
5.7 Omatyöntekijä	27
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	27
6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	27
6.2 Ravitsemus	29
6.3 Hygieniäkäytännöt	29

6.4 Infektioiden torjunta	31
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	31
6.6 Lääkehoito	33
6.7 Rajattu lääkevarasto	33
6.8 Monialainen yhteistyö	34
7 ASIAKASTURVALLISUUS	34
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	34
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	34
7.3 Henkilöstö	35
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	37
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	38
7.6 Toimitilat	38
7.7 Teknologiset ratkaisut	39
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	39
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	40
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	40
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	42
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	42

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Verso	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Kirsi Rusanen	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 6877693 kirsi.rusanen@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Nansonkatu 9 A 117	Postinumero ja toimipaikka 39100 Nokia
Palvelut / asiakasryhmä Mielenterveyskuntoutajat	Asiakaspaikkamäärä 20

Hyvinvointialue Pirkanmaan hyvinvointialue, Pirha	
Sijaintikunta Nokia	Sijaintikunnan yhteystiedot Nokian kaupunki, Harjukatu 23 PL 2, 37101 Nokia

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

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

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 1.8.2022	Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut/palveluasuminen mielenterveyskuntoutujat OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.35
-----------------------------------	---

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

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Provesta Versossa seurataan ja arvioidaan alihankintana tuotettujen palvelujen laatua arjen työssä. 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?

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön/palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Provesta Versossa omavalvontasuunnitelman laadintaan osallistui koko työryhmä esihenkilön johdolla. Omavalvontasuunnitelma jaettiin aihealueittain, johon nimettiin vastuutyöntekijät. Nämä osiot koottiin esihenkilön toimesta yhteen. Omavalvontasuunnitelmaa on käsitelty tekovaiheessa yksikön asiakkaiden kanssa ja heiltä on pyydetty ehdotuksia/mielipiteitä siihen. Omavalvontasuunnitelman teossa on ollut mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota ja se on käyty läpi myös Provestan alueen palvelujohtajan kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Oy, Verso esihenkilö Kirsi Rusanen, 040 6877693

kirsi.rusanen@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 yhteisökokouksessa asiakkaiden kanssa.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja läheisten nähtävillä Verson yhteisessä olohuoneessa eteisen ilmoitustaululla. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Suunnitelma on myös yksikön omilla sharepoint sivuilla missä se on henkilökunnan saatavilla osana työohjeita ja perehdytystä.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Verson toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveyskuntoutujille. Toimintamme keskiössä ovat asiakkaillemme tarjoamamme omat asuinhuoneistot integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön, joihin yksilöllisesti suunnitellut, asiakkaan tarpeenmukaiset palvelut tuotetaan.

Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjauksen turvin. Pidämme huolta siitä, että asiakas saa yksilöllisten tarpeidensa mukaista, kokonaisvaltaista, turvallista ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa tukea ja huolenpitoa.

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 Verson toimintaperiaatteita ovat asiakaslähtöisyys, rinnalla kulkeminen, toivon luominen sekä voimavaralähtöisyys.

Provesta Verso kuuluu Ykköskoteihin ja meillä noudatetaan Ykköskotien arvoja. Nämä arvot ovat:

Tieto ja Taito

Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuen 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 Versossa arvostetaan työntekijöiden ammattitaitoa ja osaamista. Koulutustarpeiden arviointia tehdään yhdessä henkilökunnan kanssa, yksikköön suunnitellaan yksikkökohtainen koulutussuunnitelma. Henkilökunnan yksilöllisiä koulutustarpeita ja -toiveita kartoitetaan arjen työn sekä kehityskeskustelujen pohjalta. Perehdytykseen panostetaan niin uusien työntekijöiden kuin uusien käytänteidenkin

osalta. Esihenkilötyötä tuetaan erilaisilla koulutuksilla sekä säännöllisen johtoryhmätyöskentelyn avulla.

Versossa työn laatua arvioidaan ja seurataan aktiivisesti mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten mittarien avulla. Näistä saatua tietoa hyödynnetään toiminnan suunnittelussa sekä kehittämisessä.

Välittäminen ja Vastuunotto

Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Hoiva- ja kuntoutusprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja kuntoutus toteutuu suunnitelmallisesti. Hoivan ja kuntoutuksen toteutus ja asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaitamme vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.

Jokaiselle asiakkaalle laaditaan henkilökohtainen toteuttamissuunnitelma, jonka laatimiseen osallistuu myös asiakas itse. Tuotamme sopimuksen mukaista palvelua. Omaohjaaja vastaa siitä, että suunnitelmaa noudatetaan ja päivitetään. Kaiken keskiössä on asiakkaan kunnioittava ja arvostava kohtaaminen. Asiakkaan toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti TUVU-mittariston avulla. Kuntoutuksen tilanteesta raportoimme palvelun tilaajalle säännöllisesti kirjallisten väliarvioiden välityksellä.

Dokumentoimme jokaisesta asiakkaasta jokaisen työvuoron aikana Domacare-asiakastietojärjestelmään, lisäksi arvioimme vaikuttavuutta seuraamalla toteuttamissuunnitelman toteutumista säännöllisten väliarvioiden sekä toteuttamissuunnitelma palaverien avulla.

Provesta Versossa välittäminen ja vastuunotto näkyvät ammattitaitoisen henkilökunnan sitoutumisena laadukkaan ja kuntouttavan palvelun toteutumiseen puitesopimuksen vaatimusten mukaisesti. Asiakkaan toteuttamissuunnitelman pohjalta tuotetaan palvelua,

joka voidaan toteuttaa yksilöllisesti asiakkaan asuntoon. Asiakkaalle tarjotaan valinnanmahdollisuuksia omaan kuntoutumiseensa liittyvissä päätöksissä. Asuminen Versossa ohjaa asiakasta ottamaan huomioon seikat, joita tavanomaisessa asuinympäristössä asuminen mahdollistaa sekä myös vaatii.

Kumppanuus ja yrittäjäyys

Toimintamme rakentuu yhteistyölle asiakkaiden, heidän läheistensä ja palvelun tilaajan kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä kaikkien hoivaan osallistujien kanssa. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön palveluita ja toimintamahdollisuuksia tuomaan lisäarvoa asiakkaidemme arkeen.

Provesta Versossa asiakkaita ohjataan hyödyntämään oman asuinympäristön palveluja ja alueen toimintamahdollisuuksia kuten kirjastoa, ulkoilu maastoja ja muita harrastusmahdollisuuksia. Toiminnan suunnittelussa hyödynnetään myös ympäristön tapahtumia. Asiakkaan toiveiden ja kuntoutumisen tavoitteiden mukaisesti tuetaan osallistumisessa yhteisön ulkopuoliseen työtoimintaan tai päivätoimintaan. Asiakas on osa Verson asiakasyhteisöä, joka tarjoaa mahdollisuuden vertaistukeen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen sekä vahvistamiseen.

Yhteistyö tilaajan kanssa tapahtuu vähintään kerran vuodessa tapaamisella. Asiakkaan toimintasuunnitelmapalaveriihin osallistuu aina palveluntilaajan edustaja.

Pyrimme saamaan asiakkaan läheiset mahdollisimman paljon mukaan asiakkaan arkeen. Pidämme asiakkaiden kanssa asiakaskokouksia, jotta he voivat olla tasavertaisina osallistumassa heitä koskevien asioiden käsittelyssä.

Yhteisöllisyyttä pidetään yllä olemalla läsnä asiakkaiden arjessa. Viikoittain kokoontuvat ryhmät edistävät asiakkaiden sosiaalisuutta ja tarjoavat mukavaa tekemistä. Asiakkaita tavataan joka päivä tapahtuvilla asuntokäynneillä sekä mm. yhteisissä tiloissa tapahtuvilla ruokailuhetkillä.

Kasvu ja Kehittäminen

Provesta Versossa jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus vaikuttaa oman elämänsä sisältöön meillä asuessaan. Osallisuus on mahdollista päivittäin erilaisissa asioissa, pyrimme saamaan asiakkaat mukaan esimerkiksi viikoittaisiin asiakaskokouksiin, jolloin hän voi esittää toiveitaan ja saada niitä eteenpäin päästen näin vaikuttamaan arjen toiminnan sisältöön. Yksikön toiminta perustuu arjen toimintojen arviointiin ja kehittämiseen yhdessä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Toivomme palautetta asiakkailta, omaisilta, työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta, jotta voimme arvioida olemassa olevaa toimintaa ja sen kehittämisen tarpeita. Laadukas toiminta on tärkeää, siksi seuraamme sitä säännöllisesti esim. laatuindeksiä hyödyntäen. Teemme asioinnin kanssamme helpoksi, palvelemme kokonaisvaltaisesti ja kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti.

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 keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan 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 Versossa 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 Verson riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla.

Kartoituksessa on noussut esille seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Lisäksi toimintaympäristö on kaikille vapaa, jolloin henkilökunta ei tunne kaikki taloyhtiössä kulkevia henkilöitä, mikä tulee huomioida arjen asiakastyössä. Yhteistyö Verson taloyhtiön kanssa on ollut avointa ja sujuvaa.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa koska yksikön asiakkaat asuvat tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee ottaa huomioon asiakkaan yksilönsuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa. Asiakkaan yksilönsuojasta ja tietoturvasta huolehtiminen on jokaisen henkilökuntaan kuuluvan vastuulla. Verson esihenkilön vastuulla on huolehtia työntekijöiden riittävästä perehdyttämisestä.
- 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. Uuden työntekijän perehdytyksen tulee olla kattavaa ja suunnitelmallista. Lisäksi työhajeita tulee kerrata säännöllisesti. Työntekijöiden perehdytys ja työhajeiden kertaus on Verson esimiehen vastuulla.
- 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. Lisäksi yksikön henkilökunta perehdytetään kattavasti toimintaympäristössä toimimiseen, jotta uuden asiakkaan tutustumiskäynnillä ja palvelun arvioinnissa osataan arvioida oikeita asioita. Verson

henkilökunnan perehdyttämisestä vastaa Verson esihenkilö. Henkilökunnalle järjestetään säännöllisesti palvelutuotteessa toimimisen koulutusta.

- 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.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat; yrityksen ammattitaitoinen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa mahdollisissa yhteiskunnallisissa haastetilanteissa. Haasteisiin on varauduttu laatimalla henkilökunnalle erilaisia kirjallisia ohjeita. Kirjalliset ohjeet ovat osa työohjeita ja niitä kerrataan säännöllisesti yksikön henkilöstöpalavereissa.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); Poikkeustilanteisiin on laadittu kirjalliset ohjeet ja yksikössä tehdään säännöllisiä harjoituksia yksikkökohtaisten harjoitussuunnitelmien pohjalta. Lisäksi yksiköihin on hankittu tarvittava varustus.
- Tietosuoja- riskit; Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä sähköisessä perehdytyksessä, jossa on oma osionsa tietoturvallisuudesta ja siihen liittyvä tentti.
- Arjen asiakastyöhön liittyviä riskejä on arvioitu olevan asiakkaan toimintakyvyn tai palvelun tarpeen muutokset ja asiakkaan sitoutuminen palveluun. Asiakkaan sitoutumista palveluun edesautetaan säännöllisillä keskusteluilla ja tukitoimilla asukkaan omaan kotiin, kattavalla ohjauksella taloyhtiön toimintaan ja sääntöihin sekä yksikön toimintaan. Tiiviillä omaohjaaja työskentelyllä halutaan pyrkiä luomaan luottamuksellinen suhde omaohjaajan ja asiakkaan välille.
- Lääkehoidon toteuttamiseen liittyvät riskit voivat liittyä asiakkaan säännöllisen lääkehoidon toteuttamisen haasteisiin tai lääkkeiden jakamisen yhteydessä syntyviin virheisiin. Säännöllistä lääkehoidon toteutusta voidaan tukea säännöllisillä keskusteluilla asiakkaiden kanssa. Lääkehoidon ohjeidenmukaista

toteuttamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla, lääkehoidon osaamisen tukemisella sekä lääkehoidon toteuttamistilanteiden rauhoittamisella.

- Palvelun tuottamiseen liittyviä riskejä voi syntyä myös erilaisten tapaturmien, kuten kaatumisten tai ruoan valmistamisen yhteydessä mahdollisesti aiheutuvien palovammojen tai viiltohaavojen myötä. Näitä riskejä voimme ennaltaehkäistä kattavalla perehdytyksellä ja oheistuksella, työnsuunnittelulla ja rauhallisella työotteella. Työntekijöillä on työohjeet tapaturmien varalle.

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. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan 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. Yksikön esihenkilö on vastuussa uuden työntekijän perehdyttämisestä yhdessä työryhmän kanssa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön sharepoint sivuilta.

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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Yksikön esihenkilön vastuulla on käsitellä tehdyt poikkeamailmoitukset ja huolehtia tarvittavista jatkotoimenpiteistä. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös liiketoimintajohdolle 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 järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa. Poikkeaman käsittelee yksikön esihenkilö ja hänen poissa ollessaan tiiminvetäjä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi, muut 7 vuorokauden kuluessa. 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.

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.

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 Versossa yksikön esihenkilö tiedottaa sovituista muutoksista ja muista korjaavista toimenpiteistä henkilökunnan viikkopalaverissa. Viikkopalaverista tehdään kirjallinen muistio, josta tiedon muutoksista saavat myös ne henkilökunnan jäsenet, jotka eivät ole paikalla viikkopalaverissa. Jokainen työntekijä kuittaa nimikirjoituksellaan palaverimuistion luetuksi. Yksikön esihenkilö tiedottaa muutoksista myös yhteistyötahoille sähköpostitse, puhelimitse tai kirjeitse.

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 palvelutarpeesta tapahtuneista muutoksista. Keskeinen omavalvonnan toimeenpanossa sovittava asia on, miten varmistetaan toteuttamissuunnitelman toteutuminen asiakkaan päivittäisessä hoidossa/palvelussa.

Provesta Versossa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asiakkaan palveluiden aloittamisesta. 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 Provestan Verson henkilökunta. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa. Toteuttamissuunnitelman laadinta ja päivitys on asiakkaan omaohjaajan vastuulla.

Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja

näin ne ovat todennettavissa. Provesta Verson asiakkaat kertovat osallistuvansa toteuttamissuunnitelmansa laadintaan ja saavansa oman mielipiteensä näkyviin siellä.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Versossa toimintakyvyn arvioinnissa käytetään Tuva-toimintakykymittaria. Tuva-arvio tehdään ensimmäisen kuukauden aikana uuden asiakkaan tullessa palveluun ja sen jälkeen vähintään puolen vuoden välein. Uusi arviointi tehdään myös asiakkaan toimintakyvyn muuttuessa merkitsevästi. Tarvittaessa toimintakyvyn arvioinnin tukena voidaan käyttää myös muita mittareita kuten AUDIT- kyselyä ja BDI-kyselyä. Verson ohjaaja kertoo Tuva-mittarista seuraavasti: "Tuva:ssa kuuluu sekä asiakkaan että ammattilaisen ääni. Vertailukelpoinen, yhteneväinen mittari, josta on helppo seurata asiakkaan toimintakykyä.

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

Asiakas on aina mukana toteuttamissuunnitelmansa laatimisessa ja asiakkaan toiveen mukaisesti omainen/läheinen kutsutaan mukaan toteuttamissuunnitelman tekoon tai päivittämiseen.

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

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

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 Versossa arvioidaan ja seurataan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan keinoin asiakkaan kohtaamisen auditoimisella. Asiakkaan kohtaamisen auditointien tulos on ollut positiivinen, epäasiallista kohtelua ei ole tullut esiin lainkaan. Verson ohjaajan mukaan henkilökunta varmistaa asiakkaiden asiallisen ja tasa-arvoisen kohtelun sillä, että asiakasasioita käydään läpi ohjaajien tiimipalavereissa sekä työnohjauksissa. Näin toimimalla saadaan yhteinen toimintatapa kaikille.

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

Provesta Verson asiakkailta kysyttiin, miten Verson henkilökunta tukee asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. Asiakkaat vastasivat mm: tukemalla asiakasta hoitamaan itse mahdollisimman paljon omia asioitansa, kuten yhteydenottoa terveystalouteen, mutta tarvittaessa olemaan yhteydessä asiakkaan puolesta, jos asiakas niin toivoo. Itsemääräämisoikeutta tuetaan myös kysymällä asiakkaalta, miten asiakas itse toivoisi erilaisia asioita hoidettavan.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu?

Provesta Versossa ei ole käytössä rajoittamistoimenpiteitä.

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 Versossa 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. Tehdyissä kohtaamisen auditoinneissa on havainnointu asiakkaan kohtaamisen tapahtuvan ystävällisesti ja asiakasta kunnioittavalla tavalla. Provesta Verson kesätyöntekijän sanoin: ”Versossa ei toipumisorientaatio ole pelkkää puhetta, vaan oikeasti tapa toimia arjessa”.

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

Provesta Versossa yksikön esihenkilö lähestyy tarvittaessa asiakkaan läheisiä, jos yksikössä on tapahtunut asiakkaan epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita. Tarvittaessa asiakasta ohjataan prosessin eteenpäin viemisessä.

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 Versossa asiakkaita osallistetaan toiminnan suunnitteluun kannustamalla heitä kertomaan toiveitaan ja kehitysehdotuksiaan henkilökunnalle. Asiakkailta kerätään palautetta asiakaskokouksissa, omaohjaajatuokioilla sekä arjen kohtaamisissa.

Toiminnan arviointia tehdään säännöllisesti sähköisellä asiakaskyselyllä, arjen keskusteluilla ja asiakaskokouksien yhteydessä kerätyillä palautteilla. Myös asiakkaiden läheisillä on myös mahdollisuus vastata sähköiseen laatukselyyn.

Verson ohjaajan mukaan asiakkaan osallisuutta arjen toimintoihin ja kuntoutuksen suunnitteluun sekä toteutukseen voi tukea monin tavoin. Näitä tapoja ovat mm.

ystävällinen puhe, huumori, kannustus sekä realiteettien osoittaminen. Lähestymistavan valinta riippuu asiakkaan persoonasta. Ohjaajien antama henkinen ja fyysinen tuki on tärkeää. Asiakkaiden kanssa kannattaa luoda yhdessä visioita tulevasta, selkeitä päämääriä mihin kaikella toiminnalla on tarkoitus tähdätä ja miten se hyödyttää nimenomaan häntä. On myös muistettava huomioida asiakkaan toimintakyvyn vaihtelu, huonompana päivänä ei voi vaatia enempää, kun asiakas jaksaa sillä hetkellä.

Pyrimme aktiiviseen yhteistyöhön asiakkaidemme läheisten kanssa, jolloin heillä on mahdollisuus tehdä kehitysehdotuksia tai antaa palautetta toiminnastamme suoraan henkilökunnalle. Verson ohjaajien mielestä läheisyhteistyö aloitellaan asiakkaan saapuessa yksikköön., jolloin kartoitetaan asiakkaan lähipiiriä ja arkeen osallistuvia henkilöitä. Lisäksi asiakkaalta kysytään mielipidettä siitä miten he haluavat toteuttaa läheisyhteistyötä ja mitä saa kertoa kenellekin. Myös läheisten toiveita kuunnellaan, millaista ja miten usein tapahtuvaa yhteydenpitoa läheiset toivovat. Läheisiä rohkaistaan myös olemaan yhteydessä yksikköön”.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Verson 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 asukaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä.

Verson ohjaajan mukaan asiakkaat antavat vaihtelevasti palautetta. Työyhteisössämme palautetta kuunnellaan ja asiakkaiden toiveet toteutetaan mahdollisuuksien mukaan. Asiakkaiden mielipidettä kysytään mm. arjen toiminnoista, ruuista ja retkistä. Verson

asiakas puolestaan totesi, että asiakkaat saavat esittää toiveitaan sekä ajatuksiaan ja niitä toteutetaan arjessa.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja asiakaspalavereissa. Tulleiden palautteiden perusteella kehitetään arjen toimintatapoja ja tarkennetaan toiminnan sisältöjä. Laatukselyistä saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksi voi olla enimmillään 100 ja jokainen osa-alue saa myös arvon välillä 0-100. Indeksii raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja liiketoiminta-alueittain. Laatukselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta mm. laatuindeksiä seuraamalla. Laatuindeksi raportille nousee myös mahdolliset avoimet vastaukset.



Provesta Verson laatuindeksi on ollut keskimäärin n.80%. Verson saamia avoimia vastauksia ovat mm. "Kiva asua täällä" ja "Olen tyytyväinen, nopeassa ajassa tunnen oloni tervetulleeksi ja tärkeäksi ja koen tulevani harvinaisen hyvin ymmärretyksi". Kehittämiskohteina ovat nousseet esiin turvallisuus ja oma viihtyisä koti aihealueiden

osalta.. Asiakkaiden kanssa on puhuttu turvallisuudentunteesta ja siitä, miten siihen voi vaikuttaa, kerrattu turvallisuusohjeita ja taloyhtiön ohjeita. Omaohjaajat ovat kartoittaneet asiakkaiden kanssa toiveita omaa kotia koskien, yhdessä on mietitty sisustamista ja muita viihtyisyyteen vaikuttavia asioita.

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:

Kirsi Rusanen

p. 0406877693,

kirsi.rusanen@mehilainen.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

- Neuvoa asiakkaita lain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- Avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä

- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- Seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Hatanpäänkatu 3, 33900 Tampere. Puhelin: 040 8004186 ja 0408004187 ma-to klo.09-11. Sähköposti: sosiaaliasiamies@tampere.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 PUHELINPALVELU

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

[029 505 3050](tel:0295053050)

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

Kaikki muistutukset ja muut valvontapäätökset käsitellään asiaan liittyvien osapuolten / viranomaisten kesken. Provesta Verson toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään ensin

henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutus Provestan vastineen kanssa toimitetaan palvelun tilaajalle.

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 asiakkaan palvelujen järjestäminen tapahtuu palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti.

Provesta Versossa kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa sekä lisäksi varaomaohjaaja. Omaohjaaja vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja muun työryhmän kanssa. Omaohjaajan tehtävistä on laadittu kirjalliset ohjeet, jotka löytyvät Verson sharepoint sivulta. Omaohjaajan ollessa pois työstä paikallaolevat ohjaajat vastaavat asiakkaan asioista. Provesta Verson ohjaajan mukaan omaohjaajana toimiminen tuo sisältöä ohjaajan työhön ja mahdollistaa syvemmän yhteistyösuhteen muodostumisen asukkaan kanssa.

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 Versossa asiakasta tuetaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tarvitsemalla tavalla. Tuki voi olla esimerkiksi arkeen liittyvissä päivittäisissä asioissa ohjaamista, vuorokausirytmien tukemista, kodin ulkopuolisten palveluiden käytössä sekä asioinneissa ohjaamista ja avustamista tai asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistämistä. Asiakkaita tuetaan myös yhteydenpidossa omaisiin ja läheisiin sekä avustetaan tietotekniikan käyttämisessä asioimiseen.

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

Provesta Versossa jokaiselle asiakkaalle laadittu oma yksilöllinen viikko-ohjelma, jossa on huomioitu asiakkaan omat vapaa-ajan toiminnot, kuten mahdolliset harrastukset. Yksikössä järjestetään päivittäin ohjattua yhteistä toimintaa, jossa on huomioitu asiakkaiden toiveita. Viikonloppuisin on suunnattu yksikön ulkopuolelle ja käyty esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa, taidenäyttelyissä tai luontokohteissa.

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 otsakkeiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Verson kaikki asiakkaat harjoittelevat tai valmistavat aterioitaan omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana. Lisäksi asiakkaat voivat osallistua yksikön yhteiseen ruoanvalmistukseen yksikön yhteisissä tiloissa. Asiakkaiden ruokaillessa yksikön keittiössä, ruokailut järjestetään pienryhmissä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavalit ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikkien asiakkaiden mahdolliset erityiset ruokavalit ja rajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa. Ruoka-aineiden hankinnassa huomioidaan erityisruokavalit.

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), 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.

6.3 Hygieniäkäytännöt

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

Asiakkaiden yleistä hygieniatasoa seurataan päivittäin (ulkoisen 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, lisäksi ohje käsien pesusta löytyy yhteisten tilojen wc:stä.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana viikoittain. Jokaisella asiakkaalla on merkittynä omaan viikko-ohjelmaan jokin viikon arkipäivä siivouksia varten.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Verson yhteistilat ovat pienet. Verson ohjaaja huolehtii toimiston siivouksesta, yhteisten tilojen siivouksesta huolehditaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Yhdessä tekemisen avulla harjoitellaan siivousta ja sosiaalisia taitoja pienryhmässä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

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

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

Provesta Veroon on laadittu kirjallinen siivoussuunnitelma, josta löytyy tarkat ohjeet eri toiminnoille. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään toimintoihin työsuhteen alussa.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön sairaanhoitaja 0401418613

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Henkilöstö on rokotettu tartuntatautilain (1227/2016) mukaisesti. Tartuntatautilain mukainen soveltuvuus tarkistetaan vuosittain.

Provesta Verson toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Versossa noudatetaan yleisiä varotoimia infektioiden ja sairauksien leviämisen ehkäisyssä.

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.

Pääsääntöisesti Provesta Verson asiakkaat käyttävät perusterveydenhoidon eli Nokian terveysaseman lääkäreitä ja sairaanhoitajia somaattisten sairauksien hoidossa

sekä akuuteissa sairastumisissa. Reseptit uusitaan lääkärikäyntien yhteydessä sekä asiakkaiden tai ohjaajien toimesta puhelimitse tai omakannassa.

Kiireellisissä sairaanhoitoa tarvittavissa tilanteissa soitetään apua 112.

Lisäksi henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:

- Kiirevastaanoton puh.03 384 5066 (ma-pe 8-18, la-su 9-18)
- Voit myös hakeutua suoraan kiirevastaanotolle, jossa hoidon tarve arvioidaan. Terveyskeskustasoinen kiireellinen hoito järjestetään Nokialla uudella sosiaali- ja terveysasemalla osoitteessa Maununkatu 12, 1 krs.
- Nokian kiirevastaanoton ollessa suljettuna klo 18.00 jälkeen, ota yhteys Pirkanmaan päivystysapuun 116117. Päivystysapu ohjaa hoidon Acutaan Tampereelle.

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti.

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, VS, jalkojen kunto) tai tarvittaessa yksilöllisesti useammin. Seuranta tapahtuu päivittäis- tai viikkoseurantojen avulla ja säännöllisillä vuosikontrolleilla. Tarpeen mukaisesti asiakas käy lääkärin vastaanotolla omalla terveysasemalla ja ohjaaja on tarvittaessa aina käynneillä mukana.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Provesta Versossa sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnittelu, sekä lääkehoidosta vastaaminen yhdessä 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 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 hyväksytetään 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.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia veloituksia. 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 veloituksensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman. Palveluntuottajilla on myös ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

7.2 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että fyysiset 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?

Provesta Oy 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. Asiakasasuntojen palovaroittimet testataan kuukausittain Verson ohjaajien toimesta. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Provesta Verson toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuusselvitys.

7.3 Henkilöstö

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

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

Provesta Versossa henkilöstörakenne ja -mitoitus ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitus 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 Versossa huolehditaan päivittäin, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiamme pohjalta (tunti-indeksi). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja AMK ja opiskelee parhaillaan YAMK-tutkintoa. Esihenkilöllä on kokemusta Verson asukasryhmän palveluista sekä esihenkilötyöstä. 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 lähihoitaja, sosionomi sekä sairaanhoitaja, joka toimii myös yksikön tiimivastaavana. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan toimii puhelinyöpäivystys. Verson henkilökunta on ammattitaitoista, osaavaa ja kehitysmuotoista. Asiat nähdään mahdollisuuksina eikä haasteina.

Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämällä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Jokaisella on suoritettuna hygieniapassi ja voimassa oleva ea-koulutus. Osaamista on päivitetty mm. autisminkirjon koulutuksilla sekä erilaisilla mielenterveys- ja päihdetyön koulutuksilla. Toipumisorientaatiokoulutuksia käydään säännöllisesti Ykköskotien koulutussuunnitelman mukaisesti. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarpeen mukaan erilaisilla tukitoimilla kuten esimerkiksi työterveyshuollon tuella. Työn tekemisen 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?

Sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina tai käytetään ulkopuolisia sijaisia. 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 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 Versossa tehdään paljon itsenäistä työskentelyä asukkaiden 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 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. 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. asukastyön, 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 Versossa on järjestetty koulutusta mm. toipumisorientaatiosta, lääkehoidosta sekä päihdetyöstä.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta Versossa yhteisöllisen asumisen asiakkailla on oma koti kerrostalossa. Asiakkaiden asuinhuoneistojen kanssa samassa talossa sijaitsee ohjaajien toimisto ja asiakkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat.

Provesta Versossa asiakkaiden asuinhuoneistot ovat yksiöitä, kooltaan 26,5 m². Koska taloyhtiö on uusi, asunnot ovat hyvin varusteltuja ja nykyaikaisia. Asiakas saa itse kalustaa

ja sisustaa asunnon mieleisekseen. Palvelun aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset. Asiakkaat noudattavat taloyhtiön yleisiä sääntöjä sekä Provesta Oy:n asumisen ohjeistusta.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Versossa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Versossa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

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

Provesta Verson asiakkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

Provesta Verson asiakkailla ei ole käytössä henkilökohtaisia turva- tai kutsulaitteita.

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 asiakkaan käyttämän terveyskeskuksen apuvälinelainaamo ja sen henkilökunta.

Provesta Versossa yksikön käytössä olevien asiakkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittari. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan.

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, 0401418613

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön henkilökunnan toimesta perehdytyksen yhteydessä. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet Ykkösnetistä, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen allekirjoituksellaan. Kirjaamiseen järjestetään myös tarpeenmukaisesti koulutuksia. Yksikköön on valittu

kirjaamisvastaava, jonka tehtävänkuvaan kuuluu mm. kirjaamisen laatuun paneutuminen ja muun työryhmän ohjaaminen.

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 sekä neljä kertaa vuodessa tehtävien kvartaaliarviointien pohjalta. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä 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

Kirsi Rusanen, kirsi.rusanen@mehilainen.fi, 0406877693

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Asukkaiden ryhmä- ja virkistystoiminnan kehittäminen
- Huomion kiinnittäminen omaohjaajatuokioiden sekä toiminnallisuuden toteutumiseen sekä kirjaamiseen.

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: Nokialla 14.11.2023

Allekirjoitus: Kirsi Rusanen

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

This documents contains 43 pages before this page
Dokumentet inneholder 43 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 43 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 43 sider før denne side

Detta dokument innehåller 43 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