



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Yksikkö Provesta Kajo



## Sisällysluettelo

|  |    |
|--|----|
| <a href="#">SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA</a> .....  | 1  |
| <a href="#">1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</a> .....  | 4  |
| <a href="#">2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</a> .....   | 6  |
| <a href="#">2.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta</a> .....   | 6  |
| <a href="#">2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus</a> .....  | 7  |
| <a href="#">3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</a> .....                                      | 7  |
| <a href="#">3.1 Toiminta-ajatus</a> .....  | 7  |
| <a href="#">3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet</a> .....   | 8  |
| <a href="#">4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</a> .....   | 11 |
| <a href="#">4.1 Riskienhallinta</a> .....  | 11 |
| <a href="#">4.2 Ilmoitusvelvollisuus</a> .....   | 16 |
| <a href="#">4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</a> .....                            | 18 |
| <a href="#">4.4 Korjaavat toimenpiteet</a> .....   | 18 |
| <a href="#">5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</a> .....  | 20 |
| <a href="#">5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma</a> .....   | 20 |
| <a href="#">5.2 Asiakkaan kohtelu</a> .....  | 22 |
| <a href="#">5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen</a> ... <b>Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.</b> |    |
| <a href="#">5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu</a> .....   | 25 |
| <a href="#">5.5 Asiakkaan osallisuus</a> .....   | 26 |
| <a href="#">5.6 Asiakkaan oikeusturva</a> .....  | 28 |
| <a href="#">5.7 Omatyöntekijä</a> .....  | 31 |
| <a href="#">6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</a> .....   | 32 |
| <a href="#">6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvuja tukeva toiminta</a> .....                           | 32 |



|   |    |
|---|----|
| <a href="#">6.2 Ravitsemus</a> .....  | 34 |
| <a href="#">6.3 Hygieniakäytännöt</a> .....   | 35 |
| <a href="#">6.4 Infektioiden torjunta</a> .....   | 36 |
| <a href="#">6.5 Terveyden- ja sairaanhoito</a> .....  | 37 |
| <a href="#">6.6 Lääkehoito</a> .....  | 38 |
| <a href="#">6.7 Rajattu lääkevarasto</a> .....  | 39 |
| <a href="#">6.8 Monialainen yhteistyö</a> .....   | 39 |
| <a href="#">7 ASIAKASTURVALLISUUS</a> .....   | 40 |
| <a href="#">7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</a> ..... | 40 |
| <a href="#">7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta</a> .....                                 | 40 |
| <a href="#">7.3 Henkilöstö</a> .....  | 41 |
| <a href="#">7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</a> .....                                      | 43 |
| <a href="#">7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta</a> .....            | 43 |
| <a href="#">7.6 Toimitilat</a> .....  | 44 |
| <a href="#">7.7 Teknologiset ratkaisut</a> .....  | 45 |
| <a href="#">7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet</a> .....                                   | 46 |
| <a href="#">8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN</a> .....                        | 46 |
| <a href="#">8.1 Asiakastyön kirjaaminen</a> .....   | 46 |
| <a href="#">9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</a> .....   | 48 |
| <a href="#">10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA</a> .....   | 48 |



## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

|  |  |
|--|--|
| Palveluntuottaja<br>Provesta Oy                |  |
| Katuosoite<br>Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki |  |

|   |  |
|---|--|
| Toimintayksikkö<br>Provesta Kajo                    | Y-tunnus<br>2365538-4  |
| Esihenkilö / vastuuhenkilö<br>Niina Kansanen        | Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti)<br>040 487 1399<br>niina.kansanen@mehilainen.fi |
| Toimintayksikön katuosoite<br>Ajolenkki 11 C 77     | Postinumero ja toimipaikka<br>01300 Vantaa   |
| Palvelut / asiakasryhmä<br>mielenterveyskuntoutujat | Asiakaspaikkamäärä:<br>yhteisöllinen asuminen 20                                     |

|  |  |
|--|--|
| Hyvinvointialue<br>Vantaa-Kerava hyvinvointialue |  |
| Sijaintikunta<br>Vantaa                          | Sijaintikunnan yhteystiedot<br><br>Sähköposti: kirjaamo@vakehyva.fi<br><br>Postiosoite: Vantaan ja Keravan hyvinvointialue,<br>Kirjaamo, PL 1000, 01301 Vantaa |

**LUPATIEDOT**

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| Luvan myöntämispäivä<br>1.9.2022 | Ilmoituksenvaraiset palvelut/ Asumispalvelut/<br>Palveluasuminen, mielenterveyskuntoutajat:<br>20 asiakaspaikkaa |
|----------------------------------|--|

**REKISTERÖINTITIEDOT** (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Ilmoituksen ajankohta<br>24.8.2022 | Palveluala, johon rekisteröity<br>Asumispalvelut<br>Yhteisöllinen asuminen 20 paikkaa<br>OID-tunnus 1.2.246.10.23655384.10.36 |
|------------------------------------|---|

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

|   |
|---|
| Asiakastietojärjestelmä<br>Alihankkijan nimi: Invian Oy<br>Yhteystiedot (puh. S-postiosoite): Ilkka Jussila, 050 530 0033, info@invian.fi<br>Alihankkijan vastuuhenkilö: Ilkka Jussila, 050 530 0033<br>Mitä palvelua tuottaa: Asiakastietojärjestelmän ylläpito ja tuki. |
|---|

**Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.**

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

|   |
|---|
| Provesta Kajossa 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?

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön palveluista vastaavan esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Esihenkilö on varmistanut, että suunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön kaikki henkilökunnan jäsenet. Lisäksi suunnitelman laadinnassa on ollut mukana myös yksikön asiakkaat. Osallistuminen on mahdollistettu käymällä suunnitelmaa läpi henkilökunnan palavereissa sekä asiakaskokouksissa.

Yksikön esihenkilöllä on ollut mahdollisuus konsultoida laatuorganisaatiota omavalvontasuunnitelman laadinnassa. Omavalvontasuunnitelma on käyty läpi myös palvelujohtajan ja Uudenmaan alueen palvelupäällikön kanssa.

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Kajon esihenkilö Niina Kansanen, p. 040 487 1399/  
niina.kansanen@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.



## 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma pidetään Kajossa julkisesti nähtävänä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Suunnitelma on nähtävillä yksikön yhteistilassa, yksikön kodinkansiossa. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria. Omavalvontasuunnitelma on myös tärkeä osa henkilökunnan työohjeita sekä perehdytystä ja se on nähtävillä viranomaiskansiossa, yksikön yhteisötilan pöydällä olevassa kansiossa sekä yksikön Sharepoint sivuilla.

## 3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Kajon toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita mielenterveyskuntoutujille integroituneena tavanomaiseen asuinympäristöön. Tavoitteenamme on vahvistaa ja ylläpitää asiakkaittemme kykyä toimia osana aktiivista yhteiskuntaa, mahdollisimman itsenäisesti sekä tasavertaisina osallistujina.

Huomioimme jokaisen asiakkaan yksilöllisesti, jolloin tuen ja avun tarve räätälöityy jokaiselle asiakkaalle sopivaksi. Tuen, avun ja ohjauksen turvin mahdollistamme asiakkaan itsenäisen asumisen omassa asunnossa ja samalla tuemme asiakkaan arjen hallintaa ja arjessa selviytymistä. Kokonaisvaltaisen kuntoutumisen tukemisessa huomioimme asiakkaan omat voimavarat ja hyödynnämme niitä asiakkaan arjessa. Asiakkaan omat toiveet ja itsemääräämisoikeus otetaan huomioon kaikessa toiminnassa.



Asiakkaalle tarjotaan ja kerrotaan eri vaihtoehtoista, jotta asiakas voi itse vaikuttaa omiin asioihinsa ja päätöksentekoon. Toimintaamme ohjaa toipumisorientaation viitekehys.

### 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 Kajon toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus ja hyvä elämä.

Provesta Kajossa noudatetaan Ykköskotien sosiaalipalveluiden arvoja, joten toimintaamme ohjaavat arvot, jotka muodostuvat neljästä arvoparista:

#### 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 Kajossa 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.
- Provesta Kajossa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.
- Henkilökunta arvioi, että laatuun kiinnitetään paljon huomiota ja sen turvin on turvallista tehdä asiakastyötä ohjeistuksien mukaisesti. Asiakkaat ovat kokeneet esimerkiksi laatukselyt helpoiksi tehdä QR-koodin avulla.

### **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 Kajossa 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.



- Henkilökunta kertoo, että toteuttamissuunnitelma ohjaa arjen ohjaustyötä kattavasti ja asiakkaita osallistetaan arjessa jatkuvasti toipumisorientaatio viitekehiksemme mukaisesti. Asiakkaat ovat kokeneet arjen ohjauksen ja osallistamisen hyvänä ja kuntouttavana.
- Asiakkaat Kajossa kokevat yhteisöllisyyden lisääntymisen vahvistavan omia voimavaroja ja omaa kuntoutumista.

### **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 kanssa siten että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön peruspalveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi, johon henkilökunta ja asiakkaat osallistuvat.
- Provesta Kajon henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien avulla.

### **Kasvu ja Kehittäminen**

- Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin asukkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.
- Provesta Kajon palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta.



- Henkilökunta kertoo, että uudenlaisia palveluita muokataan tarpeiden ja yhteiskunnallisten muutosten myötä. Yhteiskehittämistä tehdään muiden paikallisten toimijoiden kanssa yksikössä asiakkaiden kuntoutumisen tukemiseksi.
- Asiakkaat Kajossa tuovat esille toiveita toiminnan kehittämiseen, josta viimeisimpänä on noussut esille esim. Kokemusasiantuntijan mukaan ottaminen keskusteluryhmään.

## 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 voida 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 työntekijät kirjaavat toteutuneet haittatapahtumat. Esihenkilö analysoi, raportoi ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet. Yksikön 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 Kajon palveluissa.

### **Riskienhallinnan työnjako**

Toiminnasta vastaavan esihenkilön 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 Kajossa riskejä arvioidaan toimintariskien arvioinnin, vaarojen arvioinnin, poikkeamien ja niiden käsittelyn, erilaisten palautteiden, asukas-, henkilöstö- ja läheispalautekyselyiden,



henkilöstökokouksien, henkilöstökyselyiden, turvallisuuskävelyiden ja toimitilatarkastuksien sekä omavalvontakäyntien ja -kyselyiden pohjalta.

Provesta Kajon riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen, arjen toiminnan toteuttamisen sekä -arvioinnin avulla. Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Asiakkailta on omat vuokra-asunnot tavanomaisessa taloyhtiössä, jolloin kuntoutumiseen kuuluu myös taloyhtiön sääntöihin sitoutuminen, toisten asukkaiden huomioiminen, omasta asunnosta huolehtiminen sekä vastuu ystävistä, joita kutsuu asunnolleen. Jokaisessa asunnossa on kodinkansio, missä on kattavasti ohjeita vuokra-asunnossa asumiseen ja asukkaan velvollisuuksiin liittyen. Taloyhtiön ohjeita kerrataan aktiivisesti asukkaiden kanssa kotikäynneillä, yhteisökokouksissa sekä yhteisissä palo- ja pelastusharjoituksissa.
- 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. Myös Kajon toimistolla noudatetaan tarkkaan yksilönsuojaa, eikä asukkaiden asioista keskustella muiden asukkaiden kuullen. Tähän on olemassa käytössä toinen huoneisto tai asukkaan oma koti, jossa arkaluontoisiin asioihin liittyviä keskusteluita voidaan käydä.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. laitospalvelussa toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asukkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamiseen, perehdytykseen ja jatkokoulutukseen panostetaan jatkuvasti. Perehdytys on Provestan ohjeistusten mukaista sekä



henkilökunnalle määrättyjä pakollisia lisäkoulutusvaatimuksia noudatetaan tarkasti. Esihenkilö on vastuussa henkilöstön osaamisesta ja lisäkoulutuksen tarpeista.

- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asukkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan edustajan kanssa sekä ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Kajon esihenkilö tekee yhteistyötä säännöllisesti palveluiden ostajan kanssa, noudattaen molempien osapuolten ohjeistuksia.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskejä voi syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Valvonta viranomaisten taholta on lakisääteistä ja se on yksikön esihenkilön vastuulla. Viranomaistoiminta ei ole tuonut esiin erityisiä haasteita Kajossa, vaan yhteistyö esimerkiksi paloturvallisuusasioissa on sujunut mallikkaasti. Mikäli viranomaisyhteistyössä esiintyy haasteita, keskustelemme mielellämme viranomaisten kanssa toiminnasta.
- Yhteiskunnalliset haasteet, esimerkiksi pandemia on ulkoinen riski, johon toiminnassa on varauduttu viranomaispäätöksiä ja ohjeita noudattaen. Ohjeistamme esimerkiksi asiakkaitamme koronapandemian aikaan neuvomalla käsihygienian noudattamisessa, yskimistekniikassa sekä tarvittaessa kasvomaskien käytössä.
- Asiakastyön toteuttamisen riskienarvioinnissa arvioitiin, että yksikön asiakastyön riskinä voi olla yksintyöskentelyyn liittyvä väkivallan uhka. Arjen asiakastyön kannalta on tärkeää, että henkilökunta perehdytetään kattavasti työhön ja asiakasryhmään sekä asiakaskohtaisiin toimintaohjeisiin. On tärkeää tietää kunkin asiakkaan toiveet kotikäynneille sekä yhteiset yksikön yhteistilan pelisäännöt. Henkilökunta tekee aktiivista voinnin arviointia arjen asiakastyössä ja suunnittelee työn toteuttamista arvioinnin pohjalta. Yksikköön on laadittu kirjallisia ohjeita eri



tilanteisiin esim. yksikön turvallisuussuunnitelma, yksintyöskentelyn ohje ja toimintaohjeet poikkeustilanteisiin. Henkilökunnalle on tarjolla koulutusta turvalliseen ja ammatilliseen kohtaamiseen ohjaustyössä.

- Esihenkilön vastuulla ovat poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); Yksikön toiminnalle on laadittu valmiussuunnitelma. Lisäksi yksikössä on käytössä kirjalliset ohjeet eri poikkeustilanteille. Toimintaa poikkeustilanteissa harjoitellaan yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Asukaskokouksissa käydään ajoittain läpi taloyhtiön pelastussuunnitelmaa ja tehdään poistumisharjoituksia kaksi kertaa vuodessa. Esihenkilö vastaa siitä, että turvallisuuskävelyt suoritetaan vähintään neljä kertaa vuodessa ja uusien asukkaiden saapuessa.
- Tietosuojaohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena. Tietosuojaan perehdytetään sähköisen koulutuksen sekä yksikön esihenkilön perehdytyksellä. Tietosuojaan liittyviä riskejä ovat mm. papereiden hävittäminen ja lukitun tietosuojasäiliön käyttö, raportointikäytänteet, tiedon sähköinen kulku ja esimerkiksi kirjaamistunnusten hallinta sekä mahdollinen asiakastietojen huolimaton käsittely tahattomasti. Tietosuojaan liittyviä riskejä minimoidaan kouluttamalla ja perehdyttämällä henkilökunta toimimaan ohjeiden sekä säännösten mukaisesti ja esihenkilö seuraa toimintaa säännöllisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiololomakkeen työsuhteen alussa. Asiakastietojärjestelmään pääsee vain henkilökunta henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla, eikä niitä saa antaa toisen työntekijän käyttöön.
- Asiakkaan palveluun liittyvät riskit liittyvät lähinnä asiakkaan palvelutarpeen arvioinnin onnistumiseen sekä asiakkaan kykyyn selvittää omassa kodissaan. Asiakkaan tiedot ja taidot tulee olla kirjattuna totuudenmukaisesti palvelutarpeenarvioon. Asiakas saa apua Kajon ohjaajilta yhteisten keskustelujen pohjalta ja tarpeen muuttuessa.



- Lisäksi riskiä voivat aiheuttaa erilaiset tiedonkulkuun liittyvät riskit, sillä esimerkiksi osa asukkaista käyttää terveydenhuoltopalveluita itsenäisesti. Omaohjaaja on vastuussa asukkaan terveydentilaan liittyvissä asioissa ja toimii aina asiakkaan apuna. Omaohjaaja pitää yhteyttä terveydenhuoltoon asiakkaan toivomusten mukaisesti tai avustaa asiakasta toimimaan itsenäisesti.
- Myös asiakkaan oma toiminta saattaa aiheuttaa riskejä. Näitä riskejä ovat mm. mahdollinen sitoutumattomuus omaan kuntoutumiseen ja sovittuihin asioihin. Riskejä arvioidaan säännöllisesti tiimissä esihenkilön ohjauksessa ja niistä keskustellaan niin työryhmän kuin asiakkaan kanssa sekä säännöllisesti myös palveluiden ostajan kanssa ohjeistusta noudattaen. Tavoitteena saada mahdollisimman laadukasta palvelua asiakasta tukien arjen haasteissa.

## 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. Kajossa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö ja tämän 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, esihenkilö ottaa sen välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoitusvelvollisuuden perehdyttää esihenkilö uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan





keskuudessa esihenkilön johdolla säännöllisesti. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint -sivuilta.

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

Provesta Kajon työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoituksen tekeminen on osa kaikkien työntekijöiden perehdytystä (myös sijaisten) ja siihen löytyy myös kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint-sivuilta.

Provesta Kajon toimintayksikössä riskeistä hankitaan tietoa monipuolisesti, ei ainoastaan poikkeamailmoitusten perusteella. Keskustelut henkilöstön, asukkaiden ja omaisten kanssa antavat arvokasta tietoa esihenkilölle. Toimitilojen tarkastukset, vaarojen kartoitukset ja työpaikkaselvitykset antavat esihenkilölle lisätietoa toimintaympäristön mahdollisista riskeistä. Riskejä arvioidaan tiimin kesken jatkuvasti päivittäisessä työssä. Ne voivat liittyä tehtävään, työympäristöön tai työntekijän omaan kykyyn suoriutua tehtävästä. Yksittäiset riskitekijät eivät välttämättä tunnu merkittäviltä, mutta niiden yhteisvaikutus voi nostaa tilanteen kokonaisriskin suureksi.

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

Kajon työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmää. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään Kajon viikkopalaverissa esimiehen johdolla. Kajossa on nimetty turvallisuuvastaava. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat esihenkilö käsittelee välittömästi ja ne ilmoitetaan myös johdolle ja laatutiimille.

### 4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään esihenkilön toimesta ja tämä suunnittelee tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä esihenkilö tekee kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään esimiehen toimesta poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamalomakkeelle. Lisäksi poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan henkilöstön kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus Kajon esihenkilölle, Provestan palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon. Poikkeamien käsittelyaika on seitsemän vrk ja vakavat poikkeamat heti.



Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä esihenkilö voi seurata poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seuranta raportoidaan kuukausittain kaikkien yksiköiden omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden omavalvonnan kvartaaliarvioinneissa ja omavalvontakäynneillä. Kajossa vasteaika poikkeamailmoitukseen on ollut keskimäärin 2,8 vrk tällä hetkellä.

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

Provesta Kajossa kaikki esille tulleet epäkohdat käsitellään henkilöstökokouksissa ja työyhteisössä pohditaan keinoja asioiden parantamiseen ja korjaamiseen. Toimintaa muutettaessa yksikön esihenkilö seuraa toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle esihenkilö määrittelee korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta ohjeistusten sekä käytäntöjen kertaaminen koko henkilökunnan kanssa tai menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi.

Poikkeamien käsittelyssä etsitään prosessivirheitä ja käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisuja, jotka ehkäisevät riskitilanteiden ja poikkeamien uusiutumista. Tarvittaessa muutetaan työprosessia ja ohjeistetaan se uudelleen siten, että jatkossa poikkeamilta vältytään. Tällöin laaditaan uusi toimintaohje esihenkilön toimesta, johon nimetään asiaa hoitava vastuuhenkilö ja määritetään aikataulu. Myös korjaavista toimenpiteistä esihenkilö tekee seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että tieto ilmoituksesta menee myös tilaajalle.



## 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. Provesta/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 Kajossa laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asukkaan palveluiden aloittamisesta. Meillä Provesta Kajossa toteuttamissuunnitelman laadinnasta vastaa asukkaan omaohjaaja. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu. Toteuttamissuunnitelman ja asiakkaan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta tehdään väliarviointi kolmen



kuukauden kohdalla ja sen jälkeen vielä uusi toteuttamissuunnitelma kolmen kuukauden kuluttua väliarvioinnista. Dokumentit lähetetään tilaajalle.

Asiakas on keskeisessä asemassa palvelutarpeen arvioinnissa oman toimintakykynsä mukaisesti. Asiakkaan elämäntilanteen ja tahdon myötä määräytyy se, kuinka paljon ja kuinka tiivistä yhteistyö omaisten kanssa on. 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 henkilökunta. Mahdollisesti myös tulkki. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa asiakastietojärjestelmässämme. Provesta Kajon asiakkaat kertovat osallistuvansa toteuttamissuunnitelmansa laadintaan ja saavansa oman mielipiteensä näkyviin siellä.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Kajossa toteuttamissuunnitelman pohjana käytetään asiakkaan toimintakyvyn arvioinnin mittarina Tuva-mittaria. TUVA päivitetään vähintään kaksi kertaa vuodessa tai voinnissa tapahtuessa muutoksia. Ensimmäinen toimintakyvyn mittaus toteutetaan ensimmäisen kuukauden sisällä asiakkaan muuttaessa palveluun. Toteuttamissuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisten palvelu- tai muiden suunnitelmien päivitysten avulla. Lisäksi omaohjaajalla, asiakkaalla ja hyvinvointialueen edustajalla on säännöllisin välein arviointipalaveri, jossa seurataan kuntoutumista ja palveluntarvetta.



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

Meillä Kajossa hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset tai viranomaiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Tarvittaessa kutsumme tulkin mukaan tilanteeseen.

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

Provesta Kajossa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällöt perehdytetään esihenkilön toimesta kaikille työntekijöille, jotta henkilökunta osaa huomioida asukkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Lisäksi kuntoutuksen sisältöä kerrataan työyhteisön viikkopalavereissa. 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 Kajossa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan kohtaamisen auditoimisella. Auditoinnissa tuli esiin henkilöstön hyvä yhteishenki sekä asiallinen kohtelu työntekijöiden kesken. Laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, siksi systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää saada yksikön esihenkilön ja työyhteisön käyttöön yksikön kehittämistoimenpiteissä. Sisäisillä auditoinneilla pyritään löytämään Kajo kehittämissuunnitelmien kohteita. Yksikkönä Kajo on



uusi ja sen toimintatavat ovat vielä kehittymässä. Asiakkailta suoraan saatua palautetta on vielä kovin vähän, mutta saatu palaute on annettu esihenkilölle toimenpiteitä varten. Palaute on ollut henkilökunnalle pääsääntöisesti positiivista ja asiakkaat ovat toivoneet enemmän yhteisöllistä toimintaa esimerkiksi retkiä ja yhteistä liikuntaa ja ne onkin lisätty toiminnalliseen ryhmätoimintaan. Yhteisöllisen toiminnan kehittämiseen tehdään Kajossa erillinen suunnitelma, johon osallistetaan asiakkaita ja henkilökuntaa.

### 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 Kajon 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 kirjataan sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta.



Provesta Kajossa henkilökunta varmistaa arjessa sen, että kaikkien asukkaiden omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulee huomioiduksi ja niistä keskustellaan aina tarpeen tullen. Kaikki asiakkaan kertomat asiat kirjataan ylös (toteuttamissuunnitelma, päivittäiskirjaamiset). Lisäksi asiakkaan toteuttamissuunnitelmalomakkeessa on erillinen kohta asukkaan itsemääräämisoikeutta koskien, jossa omaohjaaja suunnitelmaa laatiessaan kirjaa asiakkaan ja mahdollisten läheisten kanssa käydyt itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen liittyvät asiat. Itsemääräämisoikeuteen kuuluu Kajon arjessa mm. ruokailut, pukeutuminen, kauppa-asiat, päihteiden käyttö, henkilökohtainen hygienia, tietojen luovuttaminen ja perhesuhteet.

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

Kunnioitamme asiakassuhteen luottamuksellisuutta ja yksityisyyttä. Noudatamme työssämme salassapito- ja vaitiolosäännöksiä.

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

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Jos rajoitustoimenpiteisiin joudutaan turvautumaan, on niille oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun





asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Provesta Kajossa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

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

Provesta Kajossa 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 Kajossa asiakkaan asiallista kohtelua arvioidaan toiminnan omavalvonnalla, jota tehdään arjen asiakastyötä arvioimalla ja kohtaamisen- miniauditointien avulla. Lisäksi toiminnan viitekehys eli toipumisorientaatio ja siihen liittyvät ohjeistukset sekä koulutukset tukevat asiakkaan asiallisen kohtelun toteutumista. Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että näitä ohjeistuksia noudatetaan. Kajossa toteutetussa kohtaamisen miniauditoinneissa tuli esiin, että henkilökunta viihtyy työssään ja he käyttäytyvät asiallisesti ja ystävällisesti asiakkaita ja toisiaan kohtaan.



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. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

## 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 Kajon kaikkia asiakkaita pyydetään aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen kyselyyn. Lisäksi pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta.

Järjestämme läheisteniltoja, jolloin asiakkaat ja heidän läheisensä ovat tervetulleita meille Kajoon keskustelemaan asumiseen liittyvistä asioista, saamaan tietoa toiminnastamme ja kaikki voivat antaa palautetta myös näissä tilaisuuksissa. Olemme saaneet Kajossa paljon hyvää palautetta omaisilta heidän vieraillessaan läheistensä luona.

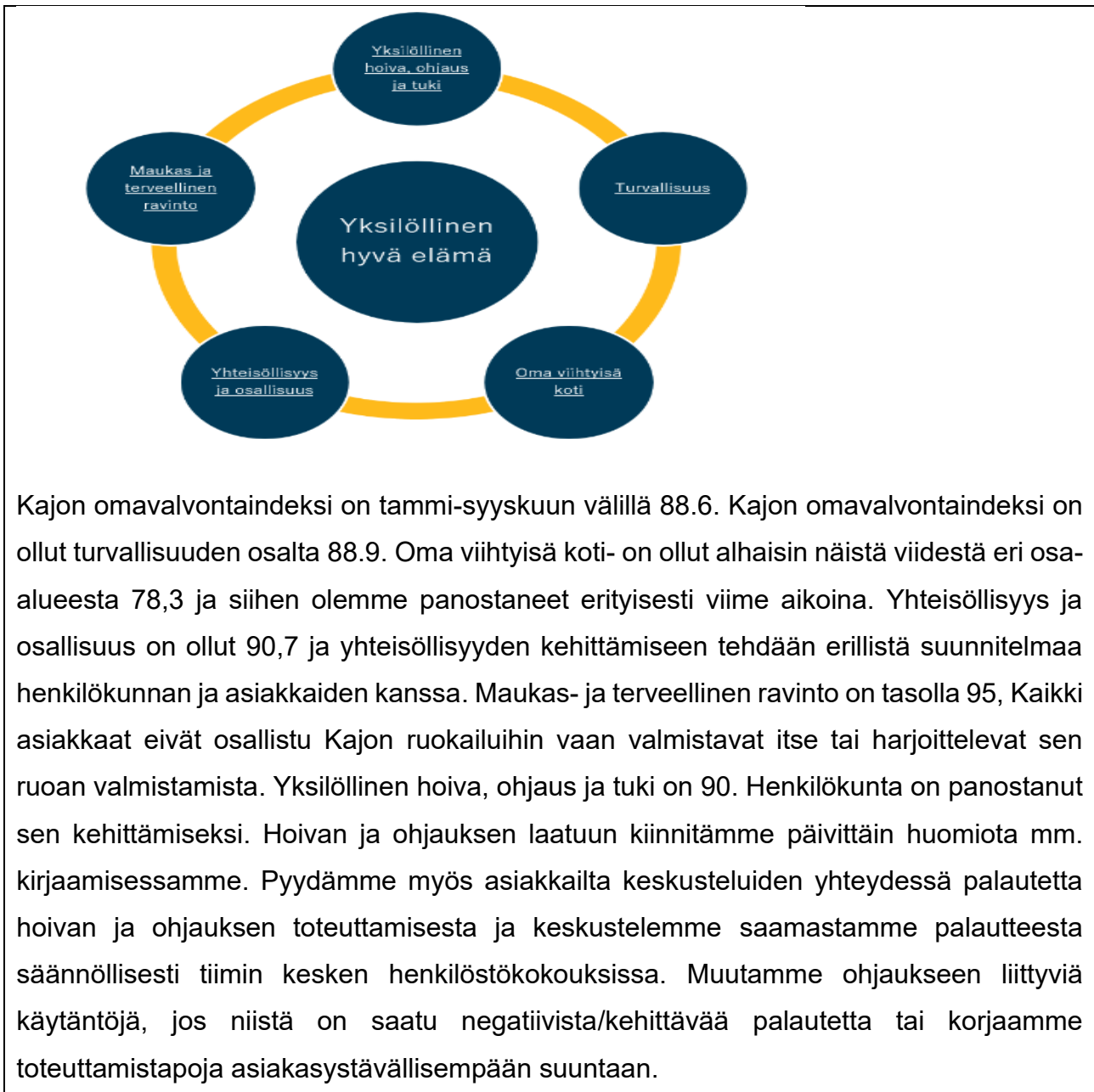


Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Kajon asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asukkaalle sekä henkilökunnalle. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaaja keskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä. Yksikössä voi antaa myös kirjallista palautetta nimettömänä palautelaatikkoon. Otamme huomioon eri kulttuuritaustaiset henkilöt auttamalla ymmärtämään esimerkiksi suomen kielen ilmaisuja kyselyitä täytettäessä.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä. 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.



## 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: Niina Kansanen 040-4871399 niina.kansanen@mehilainen.fi

Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista



Sosiaaliasiamiehet:  
Länsi-uudenmaan hyvinvointialue:

Sosiaaliasiamiehet  
Clarissa Kinnunen

Jenni Henttonen

p. 040 027 7087

ma klo 12–15

ti, ke, to klo 9–12 (ei perjantaisin eikä pyhien aattona)

Kymen hyvinvointialue:

**Pirkko Haikara**  
Sosiaali- ja potilasasiamies

Etelä-Kymenlaakson avoterveydenhuolto. Osoite: Salpausselänkatu 40 A, Kouvola.

[pirkko.haikara@socom.fi](mailto:pirkko.haikara@socom.fi)

040 728 7313

Vantaa-Keravan hyvinvointialue:

Miikkael Liukkonen

Puh. 0941910230

Arkisin klo 8–16

Sähköposti: [miikkael.liukkonen@vakehyva.fi](mailto:miikkael.liukkonen@vakehyva.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: Kuluttajaneuvontaa puhelimitse. Kilpailu- ja kuluttajavirasto: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>

- Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15. Puh 09-5110 1200.

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

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

Provesta Kajon toimintaa koskevat muistutukset käsittelevät yksikössä yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa. Muistutus käsitellään ensin henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen laaditaan vastaus muistutukseen ja toimitetaan se muistutuksen antajalle. Tarvittaessa tieto jaetaan muille osapuolille tiedoksi.

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.

Meillä Kajossa kaikille asukkaille on nimetty omatyöntekijä heti palveluiden alkaessa ja varalle myös toinen työntekijä. Omatyöntekijä ottaa asukkaan vastaan ensimmäisenä päivänä ja vastaa asukkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa. Omatyöntekijän tehtävistä on laadittu kirjalliset ohjeet. Omatyöntekijän poissa ollessa työssä olevat ohjaajat/työntekijät vastaavat tuolloin asiakkaan asioista. Kajon henkilökunta on erittäin sitoutunutta omatyöntekijän tehtäviin ja he pitävät sitä kunnia-asianaan, että asiakas on tyytyväinen saamaansa ohjaukseen.

## 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. Huomioimme asiakkaan olemassa olevat voimavarat sekä yksilölliset toimintatavat ja räätälöimme asiakkaalle tarpeellisen tuen arkeen, mikä tukee hänen kuntoutumistaan ja selviytymistään arjessa.

Provesta Kajossa toteutuu säännöllinen ja aktiivinen arki. Säännöllisen arjen avulla tuetaan asiakkaiden normaalia vuorokausirytmää, mahdollistetaan mielekäs tekeminen ja osallisuus. Meillä osallisuus on mukanaoloa, vaikuttamista, huolenpitoa ja yhteisesti rakennettua hyvinvointia. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan viikko-ohjelma, joka voi pitää sisällään mm. siivous- ja pyykkihuoltoa, työ- ja päivätoimintaa, asioiden hoitoa (apteekki, lääkäri ym.), säännölliset yksilökeskustelut jne.





Kajon päivä rytmittyy pitkälti ruokailujen, yksilöohjausten sekä ryhmätoiminnan mukaan. Ruokailuihin on mahdollisuus viisi kertaa päivässä (sisältäen aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala). Lisäksi Kajossa on ryhmätoimintaa joka päivä. Ryhmien teemat suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa asukaskokouksessa, asiakkaiden toiveet huomioiden. Ryhmien teemoja ovat mm. ulkoilu, elämänhallinta, rentoutus, lautapelit, musiikki, askartelu, leipominen jne. Yhteinen asukaskokous järjestetään viikoittain.

Yksilöohjaukset meillä Kajossa voivat pitää sisällään kodinhoidollisia asioita, kuten siivous ja pyykinpesu, ruuanlaittoa, raha- ja Kela-asioiden hoitoa, kaupassa asiointia, tukikeskusteluita, liikuntaa, asiointia lääkärissä tai apteekissa jne. Henkilökunnalla on laaja-alaista osaamista ja sitä hyödynnetään paljon arjessa. Asiakkaita pyritään ohjaamaan mahdollisimman aktiiviseen arkeen hyödyntäen lähiympäristön laajaa tarjontaa. Ohjaaja voi alkuun mennä asiakkaan mukaan tutustumaan uusiin paikkoihin ja aktiviteetteihin.

Kajon ohjaajat seuraavat aktiivisesti Keimolan ympärillä järjestettäviä tapahtumia sekä vertais- ja kokemusasiantuntijatoimintaa. Vantaalla toimii KAP Vantaa hanke, jossa koulutetaan kokemusasiantuntijoita Vantaan sote-palveluihin, esimerkiksi asiakastyöhön, palvelujen kehittäjiksi sekä kokemustutkijoiksi. Olemme kiinnostuneita yhteiskehittämisestä, joten lähialueen muut toimijat ja heidän hankkeensa kiinnostavat.

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

Kannustamme liikuntaan päivittäin ja omaohjaajatuokiot voivat toteutua esimerkiksi liikunnan avulla. Lisäksi järjestämme Kajossa erilaisia retkiä. Myös retkien teemoissa ja kohteissa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet sekä kohderyhmän erityistarpeet. Kajo sijaitsee metsäisen alueen läheisyydessä, joten luontoon pääsee helposti omalta



kotipihalta. Henkilökunta ulkoilee mielellään ja esimerkiksi kauppareissut on mukavaa tehdä asukkaan kanssa kävellen. Kivistön juna-asemalle on asunnoilta noin 2 km.

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 Domacare-järjestelmään. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta.

## 6.2 Ravitseminen

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Provesta Kajon asukkaat harjoittelevat tai valmistavat aterioitaan omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana. Lisäksi asiakkaat voivat osallistua yksikön yhteiseen ruoanvalmistukseen ja ruokailuun yksikön yhteisissä tiloissa. Ruokailut järjestetään pienryhmissä.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kakkien asukkaiden mahdolliset erityisruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan mahdollisuuksien mukaan ruoanvalmistuksessa.



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

Arjen asiakastyöhön kuuluu asiakkaan ohjaaminen terveellisen ruokavalion osalta. Päivittäisistä ruokailuista pidetään kirjaa. Käytössämme on viikoittaiset kiertävät ruokalistat, jotka on suunniteltu yleisten ravintosuositusten mukaisesti. Osa asiakkaista huolehtii ravitsemuksestaan itsenäisesti. Näissä tilanteissa keskustellaan terveellisestä, monipuolisesta sekä riittävästä ravitsemuksesta. Keskustelun lisäksi asiakkaan ravitsemusta voidaan seurata ja tukea mm. seuraamalla jääkaapin sisältöä, tekemällä asiakkaan kanssa yhdessä kauppalistaa ja/tai käymällä asiakkaan kanssa yhdessä kaupassa.

### 6.3 Hygieniäkäytännöt

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

Yleistä hygieneniätasoa asiakkailta seurataan päivittäin (ulkoinen habitus, puhtaus, peseytyminen jne.) ja mikäli huomataan epäkohtia, niihin puututaan kunnioittavasti. Hygieneniasta 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?

Asukkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana.



Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Kajon yhteistilat ovat kodinomaiset ja kompaktit. Ne siivotaan henkilökunnan toimesta. Asiakkailta on mahdollisuus osallistua yksikön siivoukseen yhdessä henkilökunnan kanssa kuntouksen tavoitteiden tukemiseksi.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Asukkaat huolehtivat itsenäisesti tai ohjatusti omasta vaatehuollostaan, joko omassa asunnossaan tai yksikön yhteisissä tiloissa (pesukone yhteisissä tiloissa). Provesta Kajon työntekijät huolehtivat yksikön pyykkihuollosta.

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

Yksikköön on laadittu kirjallinen siivoussuunnitelma, josta löytyy tarkat ohjeet eri toiminnoille. Lisäksi uudet työntekijät perehdytetään toimintoihin työsuhteen alussa. Hygieniapassi vaaditaan kaikilta työntekijöiltä.

## 6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Niina Kansanen niina.kansanen@mehilainen.fi 040-4871399

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. Noudatamme THL:n ohjeistuksia infektioiden torjunnassa.

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

### 6.5 Terveyden- 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 asiakkaat käyttävät ja henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:

Kivistön terveysasema

Vantaankoskentie 69, 3 kerros

01700 Vantaa.

Omatiimi A 09 4191 1081 (sukunimi A-L)

Omatiimi B 09 4191 1082 (sukunimesi M-Ö)

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti, joka löytyy Ykkösnetistä.

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 ja ohjaaja on tarvittaessa aina käynneillä mukana.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Provesta Kajossa työskentelee sairaanhoitaja AMK.

Sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnittelemisen, sekä lääkehoidosta vastaaminen esihenkilön työparina. Sairaanhoitaja toimii työyhteisössä muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.

Koko työryhmä toteuttaa yhdessä suunnitellun ohjeistuksen mukaisesti asiakkaiden terveydentilan seuranta 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?

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään Provestan ohjeiden mukaan kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Yksikön lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä Kajon lääkehoidosta vastaavan tiimivastaavan/sairaanhoitajan kanssa. Päivitykseen osallistuu myös yksikön henkilökunta. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytetään Mehiläisen omalla



lääkärillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta sekä voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla esimerkiksi yksikön kvartaaliarviointien (neljä kertaa vuodessa) tai lääkehoidon auditointien avulla.

Yksikössä tehdään säännöllistä lääkehoidon omavalvontaa lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lisäksi teemme ulkopuolisen henkilön suorittamaa lääkehoidon omavalvontaa. Lääkehoidon toteuttamista kehitetään tarvittaessa omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta. Lääkehoidon turvallisesta toteuttamisesta ja seurannasta vastaa yksikön sairaanhoitaja ja yksikön esihenkilö.

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta 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 palveluntarjoajien 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 yksikön 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 veloitteensa 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 fysikaaliset 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 asukkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita





sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Provesta Kajon toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuusselvitys.

### 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 Kajon henkilöstörakenne ja -mitoitukset ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitukset on yhteisöllisessä asumisessa 0,3. Asukkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palveluiden piirissä. Provesta Kajossa 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 sairaanhoitaja (AMK) ja hänellä on kokemusta Provesta Kajon asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia ja sosionomi. Henkilökunnalla on osaamista mm. mielenterveystyöhön, päihdetyöhön sekä ruoanvalmistustehtäviin sekä yrittäjyyteen. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan toimii puhelinyöpäivystys.



Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämällä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksella sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella ja esihenkilön kanssa käytävillä tukikeskusteluilla. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi. Työhyvinvointi on erityisen tärkeässä roolissa ja sitä edistetään ja siihen kannustetaan monilla eri keinoilla, esimerkiksi ilmaiset verkossa olevat jooga- tai mielenhallintaohjelmat, kuten myös henkilökunnan yhteiset kehittämissilltapäivät. Yksikön erityisosaamista on mielenterveys- ja päihdeasiat, sosiaalinen kuntoutus ja olemme tottuneet tarjoamaan palveluita myös maahanmuuttajille. Yksikön hyveitä ovat: huumorintajuisuus, oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoinen kohtelu.

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 sekä voimassa olevat lääkeluvat. Myös yksikkökohtaiset luvat on oltava voimassa.

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

Esihenkilö suunnittelee työtään itsenäisesti ja raportoi työn suorittamisesta viikoittain palvelupäällikölle- ja johtajalle. Jos työn suorittamisessa on haasteita esim. aikataulujen, työn organisoimisen tai työn määrän osalta, tehdään korjaavia toimenpiteitä yhdessä palvelujohtajan kanssa. Perehdytykseen käytetään paljon aikaa, sillä uuden työntekijän täytyy saada apua ja tukea kollegoilta ja muulta organisaation henkilökunnalta.



## 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 Kajossa 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 palvelujohtaja, palvelupäällikkö 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 esihenkilö tarkistaa Julki-Terhikki -järjestelmästä.

## 7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Miten huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö 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 perehdytysohjelman pohjalta. Kaikki toteutunut perehdytys todennetaan tehdyksi esihenkilön toimesta. Koko yksikön henkilökunnalla on myös velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä. Lääkehoidon perehdytykseen käytetään erillistä perehdytyslomaketta ja siitä vastaa yksikön sairaanhoitaja.

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 määritetty tietty vuosittainen koulutusvaatimus. Toipumisorientaatiokoulutuksia käydään säännöllisesti Ykköskotien koulutussuunnitelman mukaisesti. Provesta Kajossa on järjestetty koulutusta mm. ensiapuun, mielenterveyden haasteisiin ja turvallisuuteen liittyen.

## 7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Asunnot sijaitsevat vuonna 2021 rakennetussa taloyhtiössä lähellä palveluita. Yksikkö sijaitsee Keimolanmäellä Vantaalla ja kävelymatkan päässä on lähikauppa (900 m), bussipysäkki on asunnon läheisyydessä sekä Kivistön juna-asema kahden kilometrin päässä.

Toimintayksikön yhteiset tilat sijaitsevat taloyhtiön C-rapussa. Yhteiset tilat koostuvat erillisestä ruokailutilasta ja erillisestä yhteiskäyttötilasta, jossa on myös henkilökunnan toimisto. Yhteisissä tiloissa asukkaat voivat viettää aikaa, osallistua yhteiseen ohjattuun



toimintaan sekä ruokailla. Toimitilat ovat uudet ja erittäin viihtyisät sisältäen mm. suuren parvekkeen.

Provesta Kajossa kaikki asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan.

Provesta Kajossa asunnot ovat:

- Asukasasunnot ovat 26–28 m2 suuruisia ja jokainen asunto on oma itsenäinen asuinhuoneistonsa, jossa jokaisessa on oma keittiö tai keittiökomero sekä tilava WC- tila suihkulla ja pyykkikoneliitännällä.
- asukas saa itse kalustaa ja sisustaa asunnon
- palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa.
- Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset.

## 7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Kajossa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailta on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Kajossa 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?

Provesta Kajossa asukkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat kuume- ja verenpainemittarit. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Yksikön sairaanhoitaja vastaa laiterekisteriin kirjaamisesta.

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.

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö 040-1861939

## 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. Yksikön esihenkilö kehittää ja ohjaa yksikön henkilökuntaa kirjaamisessa.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön työohjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä, jokaisen työvuoron aikana. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisia. Yksikössä on myös kirjaamisvastaava. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan ja palvelupäällikön toimesta. Kuukausittain tehtävät omavalvontakyselyt ohjaavat myös raportoimaan laatutiimille, jos kirjauksissa on virheitä.

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. Yksikön esihenkilö vastaa omavalvonnan toteutumisesta.

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

Henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvää perehdytystä toteutetaan suullisesti esihenkilön toimesta sekä sähköisellä perehdytyksellä. Lisäksi kaikkien työntekijöiden



tulee suorittaa erillinen tietoturvakoulutus, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla sähköisessä koulutusjärjestelmässä. Esihenkilö seuraa koulutuksen suorittamista.

Tietosuojaavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, 0456728286, tietosuoja@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Kajossa on havaittu tarvittavan lisäkoulutusta mm. ryhmien vetämiseen, päihdelääketieteeseen ja kirjaamiseen liittyen. Suunnitelma tähän on jo olemassa ja etenemme sen puitteissa, ja esihenkilö seuraa niiden toteutumista aikataulun mukaisesti. Yksikön toiminnallisuuden kehittäminen on havaittu tarve, jota varten on laadittu erillinen suunnitelma.

## 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 yksikön esihenkilö seuraa.





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

Vuosittain, syksyisin 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

Vantaa 25.11.2024

Allekirjoitus

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

This documents contains 49 pages before this page  
Dokumentet inneholder 49 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 49 sivua ennen tätä sivua  
Dette dokument indeholder 49 sider før denne side

Detta dokument innehåller 49 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