



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Takomo

Sisällysluettelo

<u>SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA</u>	1
<u>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT</u>	4
<u>2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN</u>	6
<u>2.1 Omaevalvontasuunnitelman seuranta</u>	6
<u>2.2 Omaevalvontasuunnitelman julkisuus</u>	7
<u>3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET</u>	7
<u>3.1 Toiminta-ajatus</u>	7
<u>3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet</u>	8
<u>4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO</u>	11
<u>4.1 Riskienhallinta</u>	11
<u>4.2 Ilmoitusvelvollisuus</u>	16
<u>4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen</u>	17
<u>4.4 Korjaavat toimenpiteet</u>	17
<u>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET</u>	18
<u>5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma</u>	18
<u>5.2 Asiakkaan kohtelu</u>	21
<u>5.3 Itsemääräämisoikeuden varmistaminen</u>	21
<u>5.4 Asiakkaan asiallinen kohtelu</u>	23
<u>5.5 Asiakkaan osallisuus</u>	25
<u>5.6 Asiakkaan oikeusturva</u>	27
<u>5.7 Omatyöntekijä</u>	31
<u>6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA</u>	32
<u>6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</u>	32
<u>6.2 Ravitsemus</u>	36
<u>6.3 Hygieniäkäytännöt</u>	37

6.4 Infektioiden torjunta	39
6.5 Terveyden- ja sairaanhoito	40
6.6 Lääkehoito	41
6.7 Rajattu lääkevarasto	42
6.8 Monialainen yhteistyö	43
7 ASIAKASTURVALLISUUS	44
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	44
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	45
7.3 Henkilöstö	45
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	47
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	48
7.6 Toimitilat	49
7.7 Teknologiset ratkaisut	50
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	51
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	52
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	52
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	55
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	55

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Takomo		Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Katja Savolainen	Yhteystiedot 040 194 2946 katja.savolainen@mehilainen.fi	
Toimintayksikön katuosoite Välskärinkatu 27 B 7		Postinumero ja toimipaikka 04410 Järvenpää
Palvelut / asiakasryhmä Kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat		Asiakaspaikkamäärä: Yhteisöllinen asuminen 20 Tuettu asuminen 10

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Keusote	
Sijaintikunta Järvenpää	Sijaintikunnan yhteystiedot Postiosoite: PL 46 Käyntiosoite: Suutarinkatu 2, 05900 Hyvinkää

LUPATIEDOT (ympäri vuorokautinen palvelu)

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

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 27.1.2023 OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.37	Palveluala: Asumispalvelut Tuettu asuminen <ul style="list-style-type: none">kehitysvammaiset: 6 asiakaspaikkaamielenterveyskuntoutujat: 4 asiakaspaikkaa Yhteisöllinen asuminen <ul style="list-style-type: none">kehitysvammaiset: 13 asiakaspaikkaamielenterveyskuntoutujat: 7 asiakaspaikkaa
--	---

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 vastuuhenkilö: 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 Takomossa 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 Katja Savolaisen ja henkilökunnan yhteistyönä. Osallistuminen on mahdollistettu käymällä suunnitelmaa läpi henkilökunnan palaverissa sekä asiakaskokouksissa ja asiakkaiden kanssa yksilöllisesti keskustellen ja haastattelemalla.

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

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Takomon esihenkilö Katja Savolainen
p. 040 194 2946, katja.savolainen@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. Takomon omavalvontasuunnitelma löytyy yhteisestä tilasta hyllyltä omavalvontakansiosta. Tulostetun version lisäksi omavalvontasuunnitelma julkaistaan Takomon verkkosivuilla, josta se on avoimesti kaikkien luettavissa. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on myös tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työohjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla myös yksikön Sharepoint-sivuilla. Jokaisella Takomon työntekijällä on pääsy omilla käyttäjätunnuksilla Takomon SharePoint-sivulle ja täten pääsevät lukemaan suunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelmaan voidaan asiakkaan kanssa tutustua ohjaus- ja/tai omatuokioissa. Lisäksi suunnitelman sisältöä käsitellään asukkaiden kanssa asukaskokouksissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Takomon toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille sekä muille erityisryhmille. Palvelukonseptimme keskiössä ovat asiakkaillemme tarjoamamme omat asuinhuoneistot integroituna tavanomaiseen asuinympäristöön, joihin yksilöllisesti räätälöidyt, asiakkaan tarpeenmukaiset tukipalvelut tuotetaan.

Toiminnan tavoitteena on mahdollistaa asiakkaan itsenäinen asuminen omassa kodissa tuen, avun ja ohjauksen turvin. Palveluiden avulla 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 Takomon toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus ja itsemääräämisoikeus.

Provesta Takomossa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

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 Takomossa 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 Takomossa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laadukyselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Palveluprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja palvelu toteutuu suunnitelmallisesti ja yksilöä kunnioittaen. Palvelun toteutus, asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa, vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Provesta Takomossa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti. Asiakastyön toteutus dokumentoidaan kattavasti asiakastietojärjestelmään kirjallisessa muodossa. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.
- Jokaisella asiakkaalla on nimetty omaohjaaja, jonka tehtävänä on varmistaa ja huolehtia asiakkaan yksilöllisen ja henkilökohtaisen asumispalvelun toteutumisesta sekä toteuttamissuunnitelman toteutumisen varmistaminen.
- Asiakkaiden mielestä kaikkien tulee olla samanarvoisia ja kohdella samanarvoisesti, kaikista pitää välittää.

Kumppanuus ja Yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa, asukkaan elämää ja tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä siten, että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön normaalipalveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.
- Provesta Takomon henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, kuntoutujien ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisten 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 Takomon palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta.

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 Takomon 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. Takomon 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 Takomossa riskejä arvioidaan toimintariskien arvioinnin, vaarojen arvioinnin, poikkeamien ja niiden käsittelyn, erilaisien palautteiden, asukas-, henkilöstö- ja läheispalautekyselyiden, henkilöstökokouksien, henkilöstökyselyiden, turvallisuuskävelyiden ja toimitilatarkastuksien sekä omavalvontakäyntien ja -kyselyiden pohjalta.

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

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asukasryhmään. Yhteistyön sujumuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja taloyhtiön kanssa on aktiivista ja avointa. Henkilökunta huomioi naapurit tervehtimällä heitä ja yksikön esihenkilö pitää yhteyttä isännöitsijään. Taloyhtiön järjestyssäännöt koskevat niin Takomon työntekijöitä kuin asiakkaita.
- 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 Takomon yhteisissä tiloissa noudatetaan tarkkaan yksilönsuojaa, eikä asukkaiden asioista keskustella muiden asukkaiden kuullen. Tähän on olemassa toinen huoneisto tai asukkaan oma koti, jossa arkaluontoisiin asioihin liittyviä keskusteluita voidaan käydä. Asukkaita ohjataan heti asukkaaksi valintahetkestä lähtien ottamaan huomioon sekä taloyhtiön järjestyssäännöt että Provestan omat asumisen säännöt ja niitä kerrataan säännöllisesti.

- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotimuotoisessa toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asukkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Uuden työntekijän perehdytys on kattavaa ja suunnitelmallista sekä Provestan ohjeistusten mukaista. Lisäksi työohjeita tulee kerrata säännöllisesti ja henkilökunnalle määrättyjä pakollisia lisäkoulutusvaatimuksia noudatetaan tarkasti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö. Asiakasturvallisuuden vuoksi on työliivin käyttö yksikössä pakollista, koska sillä voidaan osaltaan viestiä asiakkaille, kuka on työntekijä ja kuka yksikössä tai taloyhtiössä vieraileva henkilö tai muu talon asukas. Henkilökunnalla on käytössään kuvallinen henkilökortti.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asukkaiden valintaan ja palvelun tarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Yhteistyötä tehdään säännöllisesti palveluiden ostajan kanssa noudattaen molempien osapuolten ohjeistuksia. Lisäksi yksikön henkilökunta perehdytetään kattavasti toimintaympäristössä toimimiseen, jotta uuden asiakkaan tutustumiskäynnillä ja palvelun arvioinnissa osataan arvioida oikeita asioita. Alkuarviointia varten Provesta Takomolla on olemassa oma erillinen dokumentti, johon asiakkaasta kirjataan kattavasti tietoa mm. hänen psyykkisestä ja fyysisestä toimintakyvystään sekä muista asiakkaan arjen ja elämän tärkeistä asioista. Arvioinnin avulla saatujen tietojen perusteella osaltaan varmistetaan, että

asuminen tavanomaisessa kerrostalossa onnistuu turvallisesti ja tavanomaisesta elämästä poikkeavia häiriöitä aiheuttamatta.

- 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. Viranomaistoiminta ei ole tuonut esiin erityisiä haasteita, vaan yhteistyö esimerkiksi paloturvallisuusasioissa on ollut sujuvaa.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat; kirjalliset ohjeet ja niiden säännöllinen kertaaminen. Yrityksen ammattitaitoinen laatutiimi ja erilaiset tukitoimet tukevat henkilökuntaa mahdollisissa yhteiskunnallisissa haastetilanteissa. Haasteisiin on varauduttu laatimalla henkilökunnalle erilaisia kirjallisia ohjeita valmiussuunnitelman muodossa. Kirjalliset ohjeet ovat osa työhöjeitä ja niitä kerrataan säännöllisesti.
- Biologiset vaaratekijät: biologisilla vaaratekijöillä tarkoitetaan esim. bakteeri- ja virustartuntariskiä influenssaan tai norovirukseen liittyen. Henkilökunta noudattaa ennaltaehkäisevästi tavanomaisia varotoimia käsi- ja yskimishygieniaa noudattamalla, huolehtimalla kausi-influenssarokotuksista ja muusta lainsäädännön määrittelemästä rokotussuojasta. Tarvittaessa käytetään suojarusteita kuten maskia ja vinyylikäsineitä. Työliivin taskussa voidaan kuljettaa käsidesi ja/tai vinyylikäsineet mukaan myös asiakaskäynneille.
- 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. Turvallisuuskävelyt suoritetaan vähintään neljä kertaa vuodessa ja uusien asukkaiden saapuessa. Poistumisharjoitus tehdään kahdesti vuodessa, keväällä ja syksyllä. Palotarkastaja tekee tarkastuksen kolmen vuoden välein.
- Tietosuojariskit: Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden

osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävissä koulutuksessa. Työntekijöiden omaan yksityisyydensuojaan liittyen on myös laadittu lisäohjeistusta, joka löytyy Takomon SharePointista.

- Provesta Takomossa työ on varsin itsenäistä ja työtä tehdään kaikissa vuoroissa myös yksin. Yksikössä panostetaan tiimipalaveriin, vuoronvaihteen raporttiaikoihin, työnpurkuun ja avoimuuteen psykososiaalisen kuormituksen ennaltaehkäisemiseksi. Provesta Takomolla on lisäksi erillinen ohje yksintyöskentelyyn ja yhteistyöstä yksiköiden välillä on sovittu siten, että yksin työskentelevä saa tukea tarvittaessa puhelimitse toisen yksikön työntekijältä tai omalta esihenkilöltään.
- Tiedonkäsittely. Yksintyöskentely ja asiakkaiden muuttuvat tilanteet haastavat ajoittain tiedonkulun sujuvuutta. Provesta Takomolla tietoa jaetaan päivittäisraportoinnilla aina vuoronvaihdon yhteydessä. Tiedonkulun haasteen minimoiseksi yksikössä on käytössä lisäksi ohjaajan kansio mihin tehdään asukaslistaan merkintä, mikäli tietynä päivänä on tapahtunut jotain erityistä. Tämä ohjaa työntekijää lukemaan asiakaskirjauksen kyseiseltä päivältä asiakastietojärjestelmästä. Tiedonkulkua edistää myös asiakastietojärjestelmän Keskustelu-osio sekä henkilökunnan viikkopalaverit. Käytössä on myös toimiston seinällä olevat asiakaskortit, joihin viedään tietoa hoidettavista asioista ja niiden hoitamisen etenemisestä. Viikkopalaverimuistiot kuten myös muut toimintaan liittyvät dokumentit (omavalvontasuunnitelma, lääkehoidon suunnitelma ym.) tulee jokaisen työntekijän kuitata luetuksi omalla allekirjoituksellaan. Koska tietoa välittyy myös sähköpostitse, kuuluu ohjaajan työtehtäviin myös oman ja yksikön yhteisen sähköpostin lukeminen vähintään kerran työvuoron aikana sekä sähköposteihin vastaaminen sekä kalenterikutsuihin reagoiminen. Ohjaajat lähettävät asiakkaita koskevat viestit Takomon yhteisestä sähköpostista, että viestiketju on helposti luettavissa esimerkiksi poissaolotilanteessa. Esihenkilö tiedottaa henkilökuntaa tarpeen mukaan asiakkaiden yhteistyötahojen kanssa käymistään keskusteluista.

Yksikön esihenkilö vastaa siitä, että riskitekijöihin puututaan, niihin liittyviä ohjeistuksia noudatetaan sekä ohjeistuksia kerrataan.

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. 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 asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatupoikkeamat?

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta yksikön esihenkilölle. Tieto vakavasta ilmoituksesta tulee automaattisesti myös liiketoimintajohtolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoituksen tekeminen on osa työntekijän perehdytystä ja siihen löytyy myös kirjalliset ohjeet yksikön SharePoint-sivuilta.

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

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

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeamailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmään. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö 7 vuorokauden kuluessa poikkeamailmoituksen saapumisesta. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi.

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

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatupoikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan. 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. Yksikön esihenkilö vastaa sovittujen korjaavien toimenpiteiden toteutumisesta ja niiden kirjaamisesta.

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

Provesta Takomossa muutoksista ja korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan tiimipalavereissa ja olemalla yhteydessä hyvinvointialueille/palveluiden tilaajiin. Asiakkaita tiedotetaan muutoksista tarpeen mukaan viikoittaisessa yhteisökokouksessa ja tässä tiedottamisvastuu on yksikön ohjaajilla esihenkilön ohjeistuksen mukaan. Palvelunostajille sekä muille yhteistyötahoille toimintayksikön esihenkilö tiedottaa muutoksista sähköpostilla, puhelimitse tai tapaamisilla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelu- ja hoitosuunnitelma

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

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7 §:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan,

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

Provesta Takomossa asiakkaalle laaditaan toteuttamissuunnitelma kuukauden kuluessa asukkaan 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 ja Provestan henkilökunta ja mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kuuden kuukauden välein. Toteuttamissuunnitelman laadinnasta ja päivittämisestä eli ns. väliarvioinnista vastaa asiakkaan omaohjaaja, väliarviointi tehdään kolmen kuukauden kuluttua toteuttamissuunnitelman päivittämisestä.

Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa. Yksikön esihenkilö vastaa arviointien toimittamisesta asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Takomossa käytetään toimintakyvyn arvioinnissa RAI ID – arviointia. Tarpeenmukaisesti voidaan käyttää esim. Käypä Hoidon, Terveysportin ja muiden toimijoiden mittareita arvioinneissa.

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

Ohjaajat sopivat asiakkaan kanssa ajankohdan toteuttamissuunnitelman ja sitä edeltävän RAI ID toimintakykymittarin tekemiseen. Tarvittaessa arviointi tehdään useammassa osassa riippuen asiakkaan toimintakyvystä. Ohjaajat auttavat tarpeen mukaan asiakkaita sen ymmärtämisessä mitä toteuttamissuunnitelman pohjana käytettävän RAI ID:n kysymykset tarkoittavat ja miksi toimintakyvyn arviointi ja toteuttamissuunnitelman laatiminen on tärkeää. Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Kaikki asiakkaat eivät halua omaisia/läheisiä mukaan suunnitelman laadintaan. Suunnitelmaa päivitettäessä asiakkaan asettamia tavoitteita arvioidaan yhteisesti ja arviointi kirjataan ylös. Tämä yhteenveto toimii osaltaan pohjana seuraavan toteuttamissuunnitelman laadinnassa.

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

Provesta Takomossa asiakkaiden toteuttamissuunnitelmien sisällöt perehdytetään kaikille työntekijöille, jotta henkilökunta osaa huomioida asukkaiden palvelun tarpeet ja kuntoutuksen tavoitteet arjen toiminnoissa. Päivitetyt suunnitelmat käydään läpi suunnitelmallisesti ja raportoidusti työyhteisön palaverissa. Lisäksi kuntoutuksen sisältöä kerrataan työyhteisön viikkopalaverissa sekä yhteisökokouksissa 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 Takomossa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvontaan liittyvällä asiakkaan kohtaamisen auditoimisella. Takomossa järjestetään ensimmäinen asiakkaan kohtaamisen auditointi syksyllä 2023. Sähköisen laatukselyn avulla saadaan myös asiakkaan kohtaamiseen liittyvää tietoa. Tietoa analysoidaan ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Asiakkailta saadun suullisen palautteen perusteella Takomon ilmapiiri koetaan mm. myönteisenä, onnistumisen tunteita arjessa lisäävänä, kannustavana ja tukea saa erilaisiin asioihin aina, kun sitä tarvitsee.

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 Takomon 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. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan korostaen asiakkaan omaa vastuuta ratkaisuihin ja toiminnoissa. Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä sopia asiakkaan suostumuksella esimerkiksi puhalluttamisesta. Kaikki sovitut asiat tulee kirjata asiakkaan kuntoutussuunnitelmaan ja tietoihin. Asiakkaalla on oikeus muuttaa mieltään sovittujen asioiden suhteen.

Takomon asukkaat kertovat voivansa elää oman näköistään elämää saaden samalla tukea ja ohjausta silloin, kun sitä tarvitsevat. Ohjaajat puuttuvat kuitenkin matalalla kynnyksellä siihen, jos asukkaan elämänhallinnassa ilmenee haasteita mikä vaarantaa asukkaan hyvinvoinnin ja turvallisuuden. Puuttumisella tarkoitetaan esimerkiksi asukkaan ohjaamista perusterveydenhuollon palveluihin ja käymällä tavoitteellisia, asukasta tukevia keskusteluja.

Yksikön henkilökunta vastaa lähtökohtaisesti jokaisen asukkaan lääkehoidosta. Erillisellä sopimuksella ja yhteistyössä asiakkaan, tämän verkoston ja hoitavan tahon kanssa lääkehoidon vastuu voidaan siirtää yksiköltä asukkaalle itselleen joko osittain tai kokonaan.

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. Toimintamme perustuu ennakkointiin ja avoimuuteen sekä asiakkaiden tuntemiseen. Provesta Takomossa ei käytetä rajoittamistoimenpiteitä.

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

Provesta Takomossa 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 Takomossa 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. Kaikesta poikkeavasta toiminnasta,

vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta täytetään aina kirjallinen poikkeamailmoitus. Dokumentit arkistoidaan. Tilanteen kaikkien osapuolien kanssa käydään keskustelut ja asiaa käsitellään tarvittaessa isommalla ryhmällä. Jatkotoimenpiteistä ja korjaavista toimista sovitaan yhteisesti.

Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Turvaamme asiakkaillemme oikeuden hyvään kohteluun ihmisarvoa ja vakaumusta kunnioitten. Asiakkaillamme on oikeus yhdenvertaiseen kohteluun, tasa-arvoon ja syrjimättömyyteen.

Henkilökunnan perehdytykseen kuuluu osana asiakkaan kohtelu sekä sosiaalihuoltolain 48§ mukainen ilmoitusvelvollisuus. Ilmoitusvelvollisuudesta keskustellaan lisäksi aika ajoin henkilökunnan tiimipalavereissa.

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä pyritään kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittämään huomiota ja tarvittaessa reagoimaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Takomoon ei ole kohdistunut kanteluita tai muistutuksia.

Provesta Takomossa tehdään ensimmäinen asiakkaiden kohtaamisen auditointi marraskuussa 2023. Auditoinnin avulla saamme tietoa siitä, kuinka henkilökunnan ja asiakkaiden välinen vuorovaikutus toimii. Mikäli auditoinnissa nousee esiin kehittämiskohtia, tehdään parannuksia välittömästi. Auditoinnin järjestämisestä vastaa yksikön esihenkilö ja siihen osallistuu koko työyhteisö.

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

Tilanne käydään läpi kaikkien osapuolten kanssa keskustellen. Asiakkaan halutessa, myös läheisten kanssa käydään keskustelut. Tarvittaessa asiakasta ohjataan ottamaan yhteyttä sosiaaliasiamieheen.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eri tavoin kerätty palaute tärkeää hyödyntää yksikön toiminnan kehittämisessä.

Provesta Takomon asiakkaita kannustetaan 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.

Provesta Takomossa asiakkaat ovat tietoisia siitä, että heidän asioistaan keskustellaan raporteilla ja kokevat tämän turvallisena ja kuntoutusta edistävänä asiana.

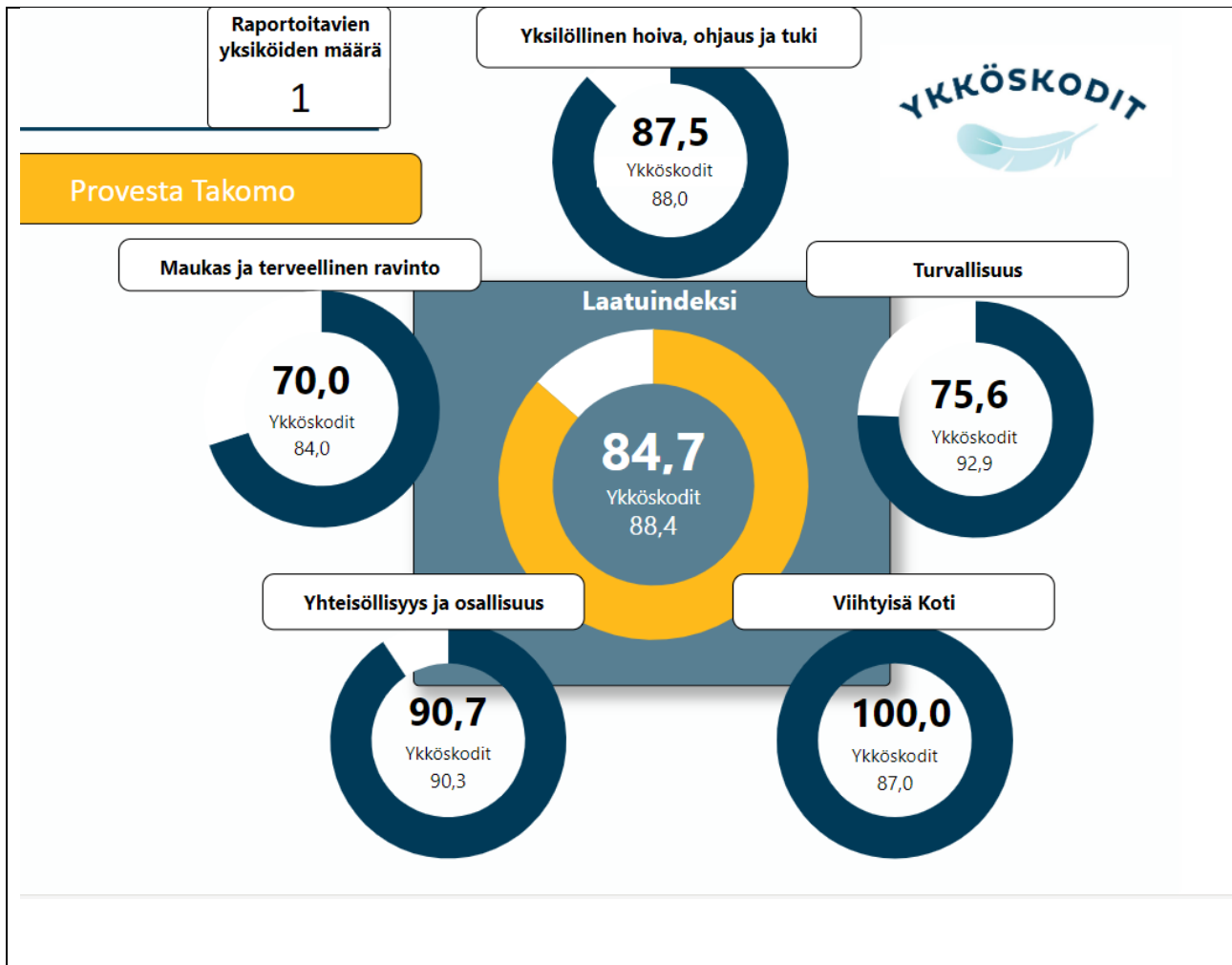
Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Takomon asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti kuukausittain 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.

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

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä viikoittaisissa tiimipalavereissa ja asiakaspalavereissa. Tulleiden palautteiden perusteella muutetaan 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.

Ensimmäiset asukkaat muuttivat Provesta Takomoon helmikuussa 2023. Provesta Takomossa laatuindeksi on ollut vuonna 2023, helmi-syyskuun välisenä aikana keskimäärin 84,7. Ruokailutilanteet on koettu ajoittain rauhattomina ja tähän liittyen on yhtenäistetty toimintatapoja ja selkeytetty yhteisiin tiloihin liittyviä sääntöjä. Samoin olemme keränneet asukkaiden toiveita tarjolla olevien ruokien suhteen ja kehittäneet ruokalistoja niiden pohjalta.



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:

Katja Savolainen

p. 040 194 2946

katja.savolainen@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

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

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

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Sosiaalitaito vastaa sosiaaliasiamiestoiminnasta KeuSoten alueella johon Järvenpää kuuluu.

Puhelinnumero: 0400 277 087 (maanantai klo 12–15, tiistai klo 9–12, keskiviikko klo 9–12, torstai klo 9–12, ei pyhien aattona)

Postiosoite: Sosiaalitaito, Sosiaaliasiamies, Sibeliuksenkatu 6 A 2, 04400 Järvenpää

Verkkoasiointi/Turvaposti: www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaaliasiamies

(Huom! Muistathan kirjoittaa turvapostin viestiin myös matkapuhelinnumerosi)

Sähköposti: sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi (Huom! Vain yleiset ohjeet/neuvot)

Sosiaaliasiamiespalvelu on asiakkaalle maksutonta.

Ostopalveluasiakkaiden osalta muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle eli palveluja ostavan hyvinvointialueen sopimussyhteyshenkilölle, Järvenpäässä Pinja Marjamäki.

SiunSote: Sosiaali- ja potilasasiamies

Marjo Kantola

Puh. 013 330 8268

Ma-pe klo 9–11.30

marjo.kantola(at)siunsote.fi

Hanna Mäkijärvi

Puh: 013 330 8265

ma-pe 9-11.30

hanna.makijarvi@siunsote.fi

Käyntiosoite:

Torikatu 18 A, 3. krs

80100 Joensuu

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Vantaa:

Puh. 0941910230

Arkisin klo 8–16

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Kerava:

Sosiaaliasiamies

Puhelinajat:

maanantai klo 12.00-15.00

tiistai, keskiviikko, torstai klo 9.00–12.00

Puh. 0400 277 087

sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Itä-Uusimaan hyvinvointialue:

Anette Karlsson

Sosiaali- ja potilasasiamies

0405142535

Anette.Karlsson@itauusimaa.fi

Puhelinaika ma ja to klo 9–13

Mannerheiminkatu 20 K, 3. krs, 06100 Porvoo

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:

<https://www.kkv.fi/>

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

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

Puh. 029 505 3050

Sähköiset yhteydenottolomakkeet: <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

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

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

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

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle on kaksi viikkoa.

5.7 Omatyöntekijä

Onko asiakkaille nimetty omatyöntekijä?

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

Provesta Takomossa kaikille asukkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa. Omaohjaaja vastaa asukkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa. Omaohjaajan tehtävistä on laadittu kirjalliset ohjeet. Omaohjaajan poissa ollessa työssä olevat ohjaajat vastaavat tuolloin asiakkaan asioista.

Takomossa omaohjaajuus koetaan merkityksellisenä tehtävänä. Sen koetaan mahdollistavan erityisen luottamussuhteen muodostumisen asukkaan ja ohjaajan välille, mikä tukee asukasta hänen kuntoutumisen tavoitteiden saavuttamisessa.

Takomon asiakkaat ovat kuvanneet mm. seuraavasti ajatuksiaan omaohjaajan roolista elämässään: Omaohjaaja tietää kaikki asiakkaan asiat ja tälle voi kertoa kaikki tärkeät jutut. Omaohjaajalta saa nopeasti apua tarvittaessa ja omaohjaaja tietää miten asiakkaalle tärkeät asiat hoidetaan.

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, tiedot ja taidot, 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.

Takomossa palveluun kuuluu keskeisesti apu, ohjaus ja tuki arkeen liittyvissä päivittäisissä toiminnoissa, vuorokausirytmien saavuttamisessa ja ylläpitämisessä, kodin ulkopuolisten palvelujen käytössä ja asioinneissa:

- Provesta Takomossa asiakkaille mahdollistuu säännöllinen, aktiivinen ja suunnitelmallinen arki. Säännölliseen arkeen kannustamalla ja ohjaamalla 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 pyykinhuoltoa, työ- ja päivätoimintaa, asioiden hoitoa (apteekki, lääkäri ym.), säännölliset yksilökeskustelut jne.
- Vuorokausirytmien saavuttamista ja ylläpitoa tukee aamukiertokäytäntö ja aamutoimiin liittyvä yksilöllinen ohjaus ja tuki sekä aiheeseen liittyvät keskustelut tarpeen mukaan ja myös ennakoiden. Asiakkaat huolehtivat yksilöllisesti ohjaajan

avulla tai itsenäisesti esimerkiksi ajanvarauksen tekemisestä perusterveydenhuoltoon, laskujen maksamisesta, harrastusvaihtoehtojen kartoittamisesta tai työnhausta. Teemme myös yhteistyötä TE-keskuksen kanssa työllistymiseen ja työkykyyn liittyvissä asioissa yhdessä asiakkaiden kanssa.

- Takomon päivä rytmittyy pitkälti ruokailujen, yksilöohjausten sekä ryhmätoiminnan mukaan. Ruokailuihin on mahdollisuus viisi kertaa päivässä (sisältäen aamupala, lounas, välipala, päivällinen ja iltapala). Lisäksi Takomossa on ryhmätoimintaa joka arkipäivä. Ryhmien teemat suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa asiakaskokouksessa, asiakkaiden toiveet huomioiden. Ryhmien teemoja ovat mm. ulkoilu, kaupassa asiointi, rentoutus ja vaihtuvan teeman ryhmä, jossa ohjelmana voi olla esimerkiksi lautapelit, askartelu, leipominen, retket jne. Yhteinen asiakaskokous järjestetään viikoittain. Asiakkailla on myös itsellään mahdollisuus vetää ryhmää omasta mielenkiinnon kohteestaan tai toimia puheenjohtajan tai sihteerin roolissa asiakaskokouksessa.
- Yksilöohjaukset voivat pitää sisällään kodinhoidollisia asioita, kuten siivous ja pyykinpesu, ruuanlaittoa, raha- ja Kela-asioiden hoitoa, kaupassa asiointia, keskustelua, liikuntaa, asiointia lääkärissä tai apteekissa jne.

Asiakkaan fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen:

- Asiakkaita opastetaan säännöllisten ja terveyttä edistävien elämäntapojen merkityksestä hyvinvoinnin ja kuntoutumisen tukena. Asiakkaita ohjataan esimerkiksi ulkoilemaan ja liikkumaan joko yksin, kaverin kanssa tai osallistumalla yksikön ulkoiluryhmään sekä noudattamaan heidän kanssaan yhdessä laadittuja, yksilöllisiä, kuntoutumisen tavoitteita tukevia viikko-ohjelmia. Asiakkaita voidaan myös ohjata hyödyntämään erilaisia omahoito-ohjelmia vaikkapa painonhallintaan tai masennusoireiluun liittyen. Asiakas voi hyödyntää omahoito-ohjelmaa itsenäisesti tai käydä sitä läpi yhdessä ohjaajan kanssa. Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Asiakkaan sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden edistäminen kaikilla tasoilla - lähiyhteisössä, työssä ja opiskelussa sekä yhteiskunnassa:

- Asiakkaita kannustetaan osallistumaan asiakaspalaveriin sekä muuhun ryhmätoimintaan sosiaalisen vuorovaikutuksen ja osallisuuden vahvistamiseksi. Myös yhteisruokailut vahvistavat osallisuuden lisäksi asiakkaiden sosiaalisia taitoja. Asiakkaita ohjataan myös huomioimaan toiset taloyhtiön asukkaat ystävällisesti. Asiakkaita kannustetaan myös äänestämään erilaisissa ajankohtaisissa vaaleissa sekä tuomaan esiin omia mielipiteitä ja näkemyksiä erilaisista asioista. Asiakasta tuetaan ja ohjataan häntä kiinnostavien harrastusten, opintojen sekä työn hakemisessa. Asiakasta myös kannustetaan uusien ihmissuhteiden luomiseen ja ohjataan tarvittaessa sosiaalisissa taidoissa tai muissa ihmissuhteisiin liittyvissä kysymyksissä.

Asiakkaan tukeminen suhteen luomisessa ja ylläpitämisessä omaisiin ja läheisiin sekä tuki digitaalisen tietotekniikan käyttämiseen asioimisessa ja arjen toiminnoissa:

- Asiakkaat voivat itse päättää millä tavoin ja kuinka usein ovat yhteydessä omaisiinsa tai läheisiinsä. Mikäli näissä suhteissa on haasteita, voidaan asiakasta tukea omien rajojen, rakentavan vuorovaikutuksen sekä turvallisuuden huomioimisessa lähisuhteissaan. Asiakkaan kanssa sovitaan kehen ohjaajat voivat olla yhteydessä vaikkapa hätätilanteessa ja kenelle on oikeus luovuttaa tietoja. Asiakkaan läheiset voivat vieraila asiakkaiden luona ja jäädä myös yöksi. Asiakkaita ohjataan sopimaan etenkin säännöllisesti toistuvia vierailuja tapahtuvaksi siten, että se mahdollistaa asiakkaalle hänen henkilökohtaisen viikko-ohjelmassaan pysymisen.
- Asiakkaita ohjataan ja opastetaan tiedon haussa ja erilaisten asioiden selvittämisessä käyttäen apuna mm. asiakastietokonetta tai asiakkaan omaa tietokonetta. Takomossa on myös mahdollisuus käyttää älykortinlukijalaitetta henkilötietojen todennukseen verkkosivuilla ja julkishallinnossa.

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

Asiakkaita pyritään ohjaamaan mahdollisimman aktiiviseen arkeen hyödyntäen lähiympäristön tarjontaa. Ohjaajat seuraavat aktiivisesti ympärillä järjestettäviä

tapahtumia sekä vertaistoimintaa. Ohjaaja voi alkuun mennä asiakkaan mukaan tutustumaan uusiin paikkoihin ja aktiviteetteihin yhdessä asiakkaan kanssa. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen viikko-ohjelma, jossa on merkittynä asiakkaan omat vapaa-ajan toiminnot.

Takomossa halukkaita asiakkaita tuetaan hakemaan Kaiku-korttia. Kaiku-kortilla voi hankkia maksuttomia pääsylippuja kulttuuritapahtumiin ja -paikkoihin, kuten konsertteihin, teattereihin ja museoihin. Kortilla voi myös hankkia kurssipaikkoja kansalaisopistoihin. Lisäksi toimintayksikkö järjestää päivittäin asiakkaille erilaista toimintaa yksilölliset toiveet huomioiden.

Lisäksi järjestämme erilaisia retkiä. Myös retkien teemoissa ja kohteissa otetaan huomioon asiakkaiden toiveet sekä kohderyhmän erityistarpeet.

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

Seuraamme asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia päivittäisten toimintojen ja sosiaalisten tilanteiden kautta päivittäin. Jatkuva havainnointi on tärkeää. Asiakasta koskevat tiedot ja havainnot kirjataan asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin niille kuuluvien otsikoiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta. Kuntoutumista todennetaan arjen toimintakykyarvioiden ja havaintojen perusteella sekä erilaisten toimintakykymittarien avulla esim. RAI ID-mittarin tuloksilla. Laadun toimintaraporteista käy ilmi asiakkaan toiminnallisuus, päivittäiskirjaukset sekä omaohjaajatuokiot päivittäin ja viikoittain.

Toteuttamissuunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu pitkän aikavälin seuranta, josta raportimme yhteistyötahoillemme. Yksikön esihenkilö vastaa raportoinnista toimittamalla toteuttamissuunnitelmien väliarvioinnit asiakkaiden nimetyille sosiaalityöntekijöille.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

Ruoka tehdään yksikössä itse, joko ohjaajan toimesta tai yhdessä asukkaan kanssa. Asukkaat saavat halutessaan oman keittiövuoron, jonka yhteydessä ruoanlaittoa harjoitellaan. Provesta Takomon asukkaat voivat valmistaa aterioitaan myös omalla asunnollaan joko itsenäisesti tai ohjaajien tukemana.

Takomossa on keittiövastaava, joka vastaa keittiössä toimimiseen liittyvistä asioista kuten ruokalistojen päivittäminen ja ateriasurantakaavakkeiden ajantasaisuus, omavalvontalomakkeiden riittävyys sekä keittiössä työskentelyyn liittyvästä perehdytyksestä yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Asukkaiden mahdolliset erityisruokavaliot ja ruokarajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa ja ruoka-aineiden hankinnassa. Erikoisruokavaliot on kirjattu ylös asukkaiden perustietolomakkeelle asiakastietojärjestelmässä, ja ne löytyvät myös keittiöstä erillisestä keittiökansiossa, joka on tarkoitettu vain yksikön työntekijöiden käyttöön.

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

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

ruokavalion osalta. Kesällä lämpiminä aikoina muistutetaan asiakkaita riittävästä nesteytyksestä.

Käytössämme on viikoittaiset kiertävät ruokalistat, jotka on suunniteltu yleisten ravintosuositusten mukaisesti. Osa asiakkaista huolehtii ravitsemuksestaan itsenäisesti. Näissä tilanteissa keskustellaan terveellisestä, monipuolisesta sekä riittävästä ravitsemuksesta ja tarvittaessa puututaan, mikäli huomataan, että siihen on tarvetta. 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 Hygieniakäytännöt

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

Yleistä hygieniatasoa asiakkailta seurataan päivittäin (ulkoinen habitus, puhtaus, peseytyminen jne.) ja mikäli huomataan, 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 desinfiointiaineen käyttämisestä on kirjalliset ohjeet yksiköissä. Asiakkaat ohjataan käsien pesuun sekä käsidesin käyttöön aina yksikköön saapuessaan ja ennen ruokailuun osallistumista.

Toimintayksikössä on oma siivoussuunnitelma, jonka mukaan toteutamme toimintayksikön puhtaanapitoa. Käytössä on myös siivouksen seurantalomakkeet, joilla todennamme siivouksen toteuttamista ja laadunvalvontaa.

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana viikoittain. Asukkaiden kanssa laaditaan yksilöllinen siivoussuunnitelma heidän muuttaessaan yksikköön ja siinä eritellään tarkemmin missä asioissa asiakas pärjää itse ja missä tarvitsee ohjaajan tukea. Jokaisella asiakkaalla on merkittynä omaan viikko-ohjelmaan jokin viikon arkipäivä siivouksia varten.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Takomon yhteistilat ovat kompaktit. Takomon kulloinkin vuorossa oleva ohjaaja vastaa toimiston ja yhteisten tilojen siivouksesta. Takomon asiakkaita ohjataan osallistumaan päivittäin yhteisten tilojen siistinä pysymiseen ohjaamalla heitä laittamaan astiat pesukoneeseen ruokailun jälkeen ja siivoamalla oman paikkansa ruokailun päätteeksi. Takomon asiakkaat ovat myös usein apuna kierrätyksessä ja roskien viennissä. Yhteisten tilojen siivouksesta voidaan asiakkaan niin halutessa huolehtia myös yhdessä asiakkaan/asiakkaiden kanssa, jolloin yhdessä tekemisen avulla on mahdollisuus harjoitella siivousta ja sosiaalisia taitoja pienryhmässä.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

Yksikön pyykkihuolto on pienimuotoista ja siitä vastaa ohjaajat keskimäärin kerran viikossa. Asiakkaat hoitavat oman pyykkihuollon itsenäisesti tai ohjatusti, joko omalla pyykinpesukoneella tai toimintayksikön yhteisellä koneella. Asiakkaat pesevät pyykin itse hankkimillaan pesuaineilla ja asiakaspyykki säilytetään sekä kuivataan asiakkaan omalla asunnolla.

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

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

Takomossa on siivousvastaava, joka vastaa mm. siivousaineiden ja tarvikkeiden riittävydestä sekä siivousohjeisiin liittyvästä perehdytyksestä uusille työntekijöille yhdessä yksikön esihenkilön kanssa.

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdyshenkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö 040 194 2946
katja.savolainen@mehilainen.fi

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohteistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Takomossa noudatetaan yleisesti hyväksytyjä hoito-ohjeita, kuten esimerkiksi Käypä hoito -suosituksia. Noudatamme myös hyvinvointialueen antamia ohjeistuksia.

Henkilökunnalla on kirjalliset ohjeet menettelytavoista asiakkaan voimien heikentymiseen liittyen, lääketieteellisestä konsultaatiosta virka-ajan ulkopuolella sekä hygieniasta ja tapaturmatilanteista.

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 henkilökunta voi konsultoida päivystävää terveydenhoitoa:

1. Arkisin klo 8–16: Vastaanottopalveluiden puhelinasiointi p. 019 226 0505.
2. Päivystysapu 116117, julkisen terveydenhuollon järjestämä ympärivuorokautinen neuvontapalvelu
3. Myrkytystietokeskus puh. 0800 147 111 (24 h/vrk, maksuton) tai 09 417 977 (24 h/vrk, normaalihintainen)

Kuolemantapauksissa toimitaan kirjallisen ohjeen mukaisesti, mikä löytyy yksikön SharePoint sivujen kautta.

Asiakkaiden hammashoito ja kiireetön sairaanhoito hoidetaan kunkin asiakkaan omalla terveysasemalla tai yksityisellä sektorilla, jos asiakas näin haluaa. Provesta Takomon asiakkaat käyttävät pääasiassa Järvenpään uuden sosiaali- ja terveyskeskuksen JUST:in, palveluita. Myös muista kunnista muuttaneiden palvelut siirretään läheiselle terveysasemalle, mikäli tämä asiakkaalle sopii. Provesta Takomon ohjaaja on tarvittaessa apuna esim. ajanvarauksessa tai jopa käynnillä.

Kiireellistä sairaanhoitoa tarvitseva ohjataan päivystävän sairaanhoidon piiriin. Tilanteen kiireellisyyden arvioinnissa käytämme tarvittaessa Päivystysapua 116117. Tarvittaessa soimitaan apua 112. Muuna aikana asiakas voi soittaa yöpäivystys numeroon ohjaajalle tai itse hälyttää apua 112. Kuoleman tapauksen sattuessa noudatetaan yksikön laatimaa ohjeistusta.

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?

Sairaanhoitajan työnkuvaan Takomossa kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnittelemisen, sekä lääkehoidosta vastaaminen yksikön esihenkilön työparina. 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 hyväksytään Mehiläisen omalla lääkärillä.

Yksikössä tehdään säännöllistä lääkehoidon omavalvontaa. Lisäksi teemme ulkopuolisen henkilön suorittamaa lääkehoidon omavalvontaa. Lääkehoidon toteuttamista kehitetään tarvittaessa omavalvonnan sekä lääkepoikkeamien seurannan pohjalta.

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitetävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuhenkilö.

Lääkehoitoa toteuttavalla henkilökunnalla on oltava voimassa oleva lääkehoidon koulutus. Henkilökuntaa koulutetaan tarvittaessa lääkehoidon toteuttamiseen. Lisäksi yrityksellä on käytössä työntekijäkohtaiset lääkeluvat, joissa arvioidaan henkilökunnan lääkehoidon osaamista. Lääkeluvan saamiseksi työntekijällä on oltava lääkehoidon peruskurssi suoritettuna (5 op) ja lisäksi käytävä LOVE-lääkelupakoulutus (teoria, laskut, PKV ja PSYK osiot) sekä suoritettava virheettömästi lääkkeenjako näytö kolmeen dosettiin, jonka valvoo sairaanhoitaja. Lääkäri myöntää lääkeluvat.

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 ja ne merkitään asiakastietokantaan. Tällä taataan yhteistyön sujuvuus ja tietojen kulku eri kuntoutukseen osallistuvien tahojen kanssa.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

Provesta Takomo tekee tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Palotarkastaja tulee suorittamaan vaaditut tarkastukset sekä lausunnon toimittamisen. Palotarkastus tehdään kolmen vuoden välein palotarkastajan toimesta. Järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme paloturvallisuusohjeita.

Henkilökunnalle järjestetään alkusammutuskoulutuksia ja niitä kerrataan tarpeen mukaan sekä vähintään viiden vuoden välein.

Olemme varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla 112-soitto-ohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan. Lisäksi asukaskokouksissa käydään ajoittain läpi taloyhtiön pelastussuunnitelmaa ja tehdään poistumisharjoituksia. Kaikkien asuntojen palovaroittimet testataan ohjaajan toimesta kerran kuukaudessa ja siitä pidetään kirjaa.

7.2 Terveysturvajärjestelmän mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyteen 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. Takomon ohjaajat testaavat asiakasasuntojen palovaroittimet kuukausittain. Ohjeita ja sammutuspeitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Provesta Takomon toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuusselvitys.

7.3 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö, kuten sosiaalihuollon ammattihenkilöistä annettu laki, joka tuli voimaan 1.3.2016. Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

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

Provesta Takomon henkilöstörakenne ja -mitoitukset ovat toimiluvan mukaisia. Henkilöstömitoitukset on yhteisöllisessä asumisessa 0,3 ja tuetun asumisen palveluissa 0,1. Asukkaiden palveluntarvetta ja toimintakykyä arvioidaan säännöllisesti ja näin varmistetaan, että kukin asiakas saa tarvitsemaansa palvelua ja on hänelle sopivan palvelun piirissä. Provesta Takomossa huolehditaan, että henkilöstöä on kussakin työvuorossa tarvittava määrä asiakasmäärään nähden. Seuraamme viikoittain henkilöstömäärän toteutumista raporttiemme pohjalta (tunti-indeksit). Asiakasmäärän kasvaessa rekrytoimme lisää koulutettua henkilöstöä.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi (YAMK) ja opiskelee lähiesimiestyön ammattitutkintoa. Hänellä on kokemusta Provesta Takomon asiakasryhmälle tuotettavista 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 tällä hetkellä lähihoitajia sekä sairaanhoitaja. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä, yöpäivystys hoidetaan puhelinyhteydellä. Henkilökunnalla on kehitysvamma- ja mielenterveystyön osaamista, sekä osaamista mm. AAC-menetelmistä ja haastavasti käyttäytyvän asiakkaan kohtaamisesta.

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

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, voimassa olevat lääkeluvat ja kattava perehdytys yksikön toimintaan. Tarvittaessa Provesta Takomo kouluttaa ja käyttää mielellään ns. vakinaisia sijaisia/tuntilaisia toiminnan laadun, hoidon jatkumon ja asiakasturvallisuuden vuoksi. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on vähintään sosiaali- ja terveysalan perustutkinto tai sosiaali- ja terveysalan perustutkinnosta 2/3 suoritettuna.

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

Esihenkilö suunnittelee työtään itsenäisesti ja raportoi työn suorittamisesta viikoittain palvelupäällikölle ja palvelujohtajalle. Jos työn suorittamisessa on haasteita esim. aikataulujen, työn organisoimisen tai työn määrän osalta, tehdään korjaavia toimenpiteitä yhdessä palvelupäällikön ja 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 Takomossa 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 palvelupäällikön ja palvelujohtaja ja yksikön esihenkilö.

Miten rekrytinnissa 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. Mikäli hakijalla on merkintä rikosrekisterissä tai ammatinharjoittamiskielto, emme rekrytoi kyseistä henkilöä.

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 perehdytys ohjelman pohjalta. Ja kaikki toteutunut perehdytys todennetaan tehdyksi. Koko yksikön henkilökunnalla on velvollisuus perehdyttää uusi työntekijä. Lääkehoidon perehdytykseen käytetään erillistä perehdytyslomaketta ja lääkehoidon perehdytyksen uusille työntekijöille suorittaa lääkehoidosta vastaava 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 määritelty tietty vuosittainen koulutusvaatimus. Provesta Takomossa on järjestetty heti toiminnan alkuvaiheessa koulutusta mm. AAC-osaamiseen ja toipumisorientaatioon liittyen. Lisäksi työntekijät ovat saaneet koulutusta mm. persoonallisuushäiriöihin sekä traumaan ja sen oireiden vakauttamiseen liittyen. Koulutusten sisällöt on koettu laadukkaina ja kattavina.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta tuottaa asumispalveluita asiakkailleen integroituneena normaalin asuinympäristöön. Asunnot sijaitsevat uudessa taloyhtiössä lähellä palveluita. Kullakin asukkaalla on oma asunto samassa taloyhtiössä, jossa sijaitsee toimintayksikön yhteiset tilat. Yhteiset tilat ovat asiakkaitamme varten. Asiakkailta on kiinteistössä oma vuokra-asunto, joissa yksityisyys toteutuu. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa oman näköisesti ja rakentaa siitä omanlaisensa kodin. Myös yhteisissä tiloissa ollessamme huomioimme yksityisyydensuojan. Esim. asiakkaiden asioita ei käsitellä toisten asiakkaiden kuullen jne.

Provesta Takomossa asuinhuoneistot ovat kooltaan 25 m² ja niissä on joko parveke, pieni kattamaton terassi tai ranskalainen parveke. Huoneistoissa on keittonurkkauksessa astianpesukone, induktioliesi ja uuni, liesituuletin ja paikka mikroaaltouunille sekä jää/pakastinkaappi. Kylpyhuoneessa on tila pyykinpesukoneelle. Asuntoon kuuluu lisäksi oma, lukittava häkkivarasto ja erillisessä, lukitussa ulkoiluvälinevarastossa voi säilyttää esimerkiksi polkupyörää. Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset. Asumiseen Provestalla liittyy aina oleellisena osana asumiseen liittyvä ohjaus, jonka aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa.

Asiakkaiden asuntojen välittömässä läheisyydessä on yksikön yhteiset tilat, jotka käsittävät kaksi erillistä huoneistoa. Toinen huoneisto on yksiö ja toinen kolmio, molemmissa tiloissa on avokeittiö sekä parvekkeet.

Taloyhtiö on savuton eli tupakointi asunnoissa ja parvekkeilla on kielletty. Kielto koskee myös sähkötupakkaa. Taloyhtiön pihalla on tupakointia varten erillinen tupakointipaikka. Provesta Takomolla asuessa tulee noudattaa taloyhtiön sekä yhteisön omia asumisen sääntöjä. Säännöt käydään aina läpi yhdessä heti uuden asukkaan muuttaessa ja niitä kerrataan säännöllisesti/tarpeen mukaan.

Provesta Takomo sijaitsee Järvenpään Pajalassa. Ruokakaupat, uimahalli, jäähalli, kirjasto ja taidemuseo löytyvät kävelymatkan päästä. Yksikkö sijaitsee hyvien kulkuyhteyksien varrella ja juna-asemallekin on matkaa noin 1,5 kilometriä. Alueella on myös hyvät ulkoilumahdollisuudet kuten puistoja, kuntorata ja kävelypolkuja.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Takomossa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Takomossa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

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

Mahdollisten turvarannekkeiden hälytykset ohjataan ohjaajien puhelimeen ohjaajien ollessa paikalla ja yöaikana erilliseen turvallisuusalan liikkeeseen. Esimerkiksi turvarannekkeen toimivuus testataan viikoittain. Asiakkaan omaohjaaja vastaa turvalaitteen testaamisesta yhteistyössä asiakkaan kanssa ja mikäli laitteen toiminnassa havaitaan ongelmia, asiakasta autetaan tarvittaessa yhteydenotossa turvalaitteen toimittajaan.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

Provesta Takomon yksikön käytössä olevien asukkaiden hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. kuume- ja verenpainemittari sekä alkometri. Kaikki laitteet on kirjattu laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Laiterekisterin ajantasaisuudesta vastaa yksikön esihenkilö.

Apuvälineet ovat osa työn ergonomiaa. Tarvittaessa käyttöopastusta välineisiin saadaan apuvälinevuokraamosta, asiakkaan fysioterapeutilta tai aikaisemmalta hoitohenkilökunnalta. Yksikössä ei ole yhteiskäyttöön tarkoitettuja apuvälineitä, vaan ne ovat henkilökohtaisia.

Apuvälinelainaamo toimii JUSTissa Lääkärintie 1, 0-kerroksessa. Aukioloaika ilman ajanvarausta vuoronumerolla ma-to klo 12.30–14 ja pe klo 10–12. Puhelinnumero 019 226 0202.

Yksilöllisten tarpeiden mukaiset sairauden- tai terveydenhoitoon tarvitsemansa laitteet ja tarvikkeet (esim. diabeteksen hoito, uniapnea) asiakas saa oman hyvinvointialueensa ohjeistuksen mukaisesti hoitavalta taholta, tyypillisesti hoitotarvikejakelusta tai sairaalasta. Näiden laitteiden käyttöopastus ja huolto toteutuu hoitavan tahon puolesta, Provesta Takomon henkilökunta ohjaa ja auttaa asiakasta tilauksiin ja tarvikkeiden huoltoon liittyvässä yhteydenpidossa, sekä mahdollisesti syntyvän riskijätteen oikeaoppisesta hävittämisestä.

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. Omaohjaajat tekevät yhdessä asiakkaiden kanssa asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö Katja Savolainen p. 040 194 2946, katja.savolainen@mehilainen.fi

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. Yksikössä on kirjaamisvastaava. Organisaatio kehittää kirjaamisen laatua kirjaamisvastaavan koulutuksella sekä henkilökunnan kouluttamisella.

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. Asiakastyön kirjauksissa suositellaan hyödynnettäväksi mobiilikirjauksen mahdollisuutta välittömästi ohjaustilanteiden yhteydessä, mikä mahdollistaa myös asiakkaan osallistumisen kirjaamiseen ja täten asiakkaan äänen kuulumisen kirjauksissa. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla sekä neljä kertaa vuodessa tehtävien kvartaaliarviointien pohjalta. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön, ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta. Asiakastyön kirjaamisen toteutumista seurataan organisaation laaturaporttein viikoittain.

Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Omavalvonnalla, erilaisilla arvioinneilla ja auditoinneilla varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja ohjeita ja viranomais määräyksiä. Lisäksi varmistetaan perehdytyksellä ja arjen ohjeistuksilla, että kaikilla työntekijöillä on tarvittava osaaminen mm. tietoturvasuunnitelman toteuttamiseen. Yksikön toiminnalle on laadittu tietoturvasuunnitelma. Provesta Takomon kaikki työntekijät allekirjoittavat salassapito- ja vaitiolomakkeen. Asiakastietojärjestelmään pääsevät vain Provesta Takomon henkilökunta henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja salasanoilla.

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 tietoturvasuus

koulutus, joka on kaikkien työntekijöiden saatavilla sähköisessä koulutusjärjestelmässä. Koulutuksen suorittamista onnistuneesti seurataan.

Henkilöstö koulutetaan ja perehdytetään toimimaan ohjeiden ja säännösten mukaisesti. Kaikille työntekijöille kerrotaan perehdytyksessä tietosuojaan, -turvaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvistä asioista, tämä huomioidaan myös harjoittelussa olevien opiskelijoiden kohdalla. Kaikkien ohjaajien tulee käydä Moodlessa kurssi ”Tietosuoja ja tietoturva Mehiläisessä”. Tietosuojavastaavaa konsultoidaan tarvittaessa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kim Klemetti, kim.klemetti@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet.

Yksikön toiminta on käynnistynyt helmikuussa 2023. Kehittämistarpeita seurataan ja käsitellään säännöllisesti toiminnan edetessä. Tulossa on mm. ensiapukoulutusta henkilöstölle loppuvuodesta 2023.

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 Järvenpäässä 14.11.2023

Allekirjoitus

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

This documents contains 55 pages before this page

Dokumentet inneholder 55 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 55 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 55 sider før denne side

Detta dokument innehåller 55 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