YKKÖSKODIT

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PROVESTA TAKOMO

YKKÖSKODIT

SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisällysluettelo

YKKÖSKODIT

1 PALVELUNTUOTTAAJA, PALVELUYKSIKKÖÄ JA TOIMINTAA KOSKEVAT TIEDOT

1.1 Palveluntuottajan ja palveluyksikön perustiedot

Palveluntuottaja Provesta Oy
Katuosoite Arkadiankatu 6, 00100 Helsinki
Palveluntuottajan yhteyshenkilö ja yhteystiedot Virpi Kokko, virpi.kokko@mehilainen.fi, puh. 050 592 2594

Toimintayksikkö Provesta Takomo	Y-tunnus 2365538-4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Pia Kansikas	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 040 194 2946 pia.kansikas@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Välskärinkatu 27 B 7	Postinumero ja toimipaikka 04410 Järvenpää
Palvelut / asiakasryhmä Yhteisöllinen asuminen kehitysvammaiset Tuettu asuminen kehitysvammaiset Yhteisöllinen asuminen mielenterveyskuntoutujat Tuettu asuminen mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä 13 6 7 4
Miten palveluja tuotetaan (esim. läsnäpalvelu, etäpalvelu) Läsnäpalvelu ja sovittaessa etäpalveluna asiakkaan tarpeet huomioiden.	

Hyvinvointialue Keski-Uudenmaan hyvinvointialue KeuSote
Palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot Sosiaali- ja potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja ohjata potilaita, asiakkaita ja heidän läheisiään asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa.

YKKÖSKODIT

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue KeuSote:

Puhelinasiointi on avoinna maanantaisin klo 12.30–15.00, tiistaisin ja keskiviikkoisin klo 8.30–12.00 sekä torstaisin klo 9.00–15.00.

Susanna Honkala	Anne Mikkonen
Sosiaali- ja potilasasiavastaava	Sosiaali- ja potilasasiavastaava
040 807 4756	040 807 4755
susanna.honkala@keusote.fi	anne.mikkonen@keusote.fi

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Clarissa Kinnunen ja Satu Laaksonen

09 4191 0230

Puhelinajat

maanantaisin ja tiistaisin klo 12–15

keskiviikkoisin ja torstaisin klo 9–11

(perjantaisin tai pyhien aattoina ei puhelinaikaa)

Yhteydenotot sähköpostitse

sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi

Helsingin hyvinvointialue:

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Hägglom.

+358 9 310 43355

Puhelinajat

Maanantaista torstaihin klo 9-11

Sähköinen yhteydenottolomake:

https://turvalomake.hel.fi/sosiaalijapotilasasiavastaava

Suojattu sähköposti:

https://securemail.hel.fi/?recipient=sotepe.potilasasiavastaava%40hel.fi

YKKÖSKODIT

REKISTERÖINTITIEDOT

Palvelun rekisteröintipäivä 14.3.2023	Palvelu, johon myönnetty Palveluala: Asumispalvelut Yhteisöllinen asuminen •kehitysvammaiset: 13 asiakaspaikkaa •mielenterveyskuntoutujat: 7 asiakaspaikkaa Tuettu asuminen •kehitysvammaiset: 6 asiakaspaikkaa •mielenterveyskuntoutujat: 4 asiakaspaikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.37

1.2 Toiminta-ajatus 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 Takomo tarjoaa yhteisöllistä ja tuettua asumista aikuisille vammaispalvelujen asiakkaille ja mielenterveyskuntoutujille. Mahdollistamme asiakkaillemme asumisen omassa asunnossa integroituneena tavanomaiseen asumisympäristöön kuitenkin niin, että asumiseen tarvittava apu ja tuki on lähellä ja helposti saavutettavissa. Asumiseen tarvittavat tukitoimet räätälöidään jokaisen asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja tarjoamamme tuki on asumisen ja itsenäistymisen taitojen opettelun lisäksi hyvin kokonaisvaltaista tukea elämän eri osa-alueilla. Tavoitteena on asiakkaalle mielekkään elämän rakentuminen toiminnallisen arjen ympärille.

Toimintamme viitekehyksenä on toipumisorientaatio ja siksi panostamme asiakkaiden itsemääräämisoikeuden tukemiseen; ajattelemme, että elämän tulee kuvastaa jokaisen persoonallisuutta. Työtapamme perustana on kohtaaminen ja vuorovaikutus. Se näkyy toiminnassamme muun muassa yhteisöllisyytenä ja yhteisenä tekemisenä, arvokkaana kohtaamisena ja omien vahvuuksien löytämisen tukemisena. Asiakastyön hyveet Takomossa on asiakkaidemme ilmaisemia toiveita ohjaajille ja myös nämä hyveet ohjaavat meitä arjen asiakastyössä. Asiakkaamme toivovat ohjaajilta sitä, että he ovat arjessa läsnä kysellen kuulumisia ja vointia, kuuntelevat ja muistavat sovittuja asioita. Meille on merkityksellistä kuulla asiakkaidemme ajatukset ja mielipiteet, jotta voimme tukea yksilöllisellä kuntoutumisen polulla.

Yksikössämme työskentelee monipuolinen ja asukkaiden erilaisiin tarpeisiin mukautuva joukko sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia. Meillä on kokemusta, osaamista ja tietotaitoa mielenterveyskuntoutujien ja vammaispalvelujen asiakkaiden elämän tukemisesta. Me teemme työtä asiakkaidemme hyvinvoinnin eteen ammatillisella ja kuntouttavalla työotteella yhdessä asiakkaan kanssa. Keskustelevan työryhmämme kantavia voimia ovat joukkuehenkisyys, kärsivällisyys ja huumori.

Toimintaamme ohjaavat ja suuntaavat Ykköskotien yhteiset arvot, ja pyrimme toiminnallamme tekemään nämä arvot näkyviksi arjessa. Ykköskotien yhteiset arvot ovat tieto ja taito, välittäminen ja vastuunotto, kumppanuus ja yrittäminen sekä kasvu ja kehittäminen. Noudatamme työssämme lisäksi sosiaalialan ja terveydenhuollon ammattieettisiä periaatteita.

2 ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUS

2.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Systemaattinen laadunhallinta on olennainen osa johtamis- ja toimintajärjestelmäämme. Johtamis- ja toimintajärjestelmä toimii ennakoivasti ja itseohjautuvasti asiakas-, ympäristö- ja lainsäädäntövaatimukset täyttäen. Toimintajärjestelmä täyttää ISO9001, ISO14001 ja ETJ+-standardien vaatimukset. Yhteisestä laatukäsikirjasta löytyy kaikki laatuun liittyvä materiaali ja ohjeistukset. Käsikirja on ensisijaisesti työkalu yksiköille, ja sen tarkoitus on helpottaa yksiköissä tehtävää laatutyötä. Laatukäsikirja on kaikkien saatavilla Ykköskotien intranetistä.

Laatulupauksemme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle yksilöllinen hyvä elämä. Tämän toteutumista edistämme seuraavan viiden asian avulla:

- Tarjoamme yksilöllistä ohjausta, kuntoutusta ja tukea, huomioimalla asiakkaan omat toiveet ja tavoitteet sekä voimavarat
- Luomme turvallisen ilmapiirin ja ympäristön asiakkaan kuntoutumiselle
- Tarjoamme oman viihtyisän kodin, jonka jokainen asiakas voi tehdä omannäköisekseen
- Luomme yhteisöllisen ja osallisuutta tukevan asuinympäristön, jossa jokainen voi olla omalla tavallaan aktiivinen, sekä osallistua yhdessä tekemiseen voimavarojensa mukaan
- Tuemme asiakkaita säännölliseen ja terveelliseen ravitsemukseen, ruuan maittavuudesta tinkimättä.

Laatulupauksemme toteutumista ja laadun kehittymistä seurataan laatuindeksin avulla, joka mittaa puhtaasti kokemuksellista laatua asiakkaiden, läheisten, henkilöstön ja yhteistyökumppaneiden (palvelun tilaaja) arvioimana. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta. Laatuindeksi rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja se raportoidaan kuukausittain. Jokainen osa-alue saa arvon välillä 0–100 ja laatuindeksi voi olla enimmillään 100. Ykköskotien yleinen laatuindeksitavoite on 86. Provesta Takomossa on tehty pitkäjänteisesti systemaattista laadun kehittämistyötä laatuindeksin ja sen

osa-alueiden suhteen arjen työssä. Indeksi raportoidaan yksiköittäin, alueittain ja palvelulinjoittain. Jokaiselta vastaajaryhmältä kerätään vastauksia vähintään kolmen kuukauden välein. Laatuindeksiraportti julkistetaan kunkin kuun ensimmäisellä viikolla, käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa yksiköiden henkilöstökokouksissa ja mietitään yhdessä toimenpiteitä kokemuksellisen laadun kehittämiseksi yksikössä. Laatuindeksi käsitellään kuukausittain myös asukaskokouksissa ja asukkailla on mahdollista vaikuttaa kokemuksellisen laadun kehittämistyöhön.

Varmistamme asiakastyön laadun toteutumista myös suoraan asiakastietojärjestelmästä saatavien tietojen pohjalta. Näitä ovat esimerkiksi omatuokiot tai omaohjaaja-aika, yhteydenpito läheisiin ja toiminnallisuus. Nämä mittarit mittaavat ja osoittavat hoivan ja kuntoutuksen toteutumista, kirjaamisen toteutumista sekä palveluiden puitesopimusvaatimusten täyttymistä. Mittaamisen frekvenssi vaihtelee eri aihealueittain: läheisyhteistyön toteutumista mitataan kuukausittain, muita viikoittain. Mittari perustuu kullekin mitattavalla asialla määriteltyyn viitearvoon, esimerkiksi vähintään yksi omatuokio asiakasta kohden viikossa. Kirjaamisfrekvenssin mittaamisen tehtävänä on varmistaa, että jokaisesta asiakkaasta on kirjaus joka vuorosta yhteisöllisen asumisen palveluissa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajien oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Provesta Takomossa omavalvonta ymmärretään paljon laajemmin: se on toimintatapa, missä jatkuvasti arvioidaan sitä, miten hyvin onnistumme toteuttamaan paitsi viranomaismääräykset ja tilaajasopimusten edellyttämät velvoitteet, myös omat sisäiset laatutavoitteemme. Tämän vuoksi yksikössä tehdään aktiivista omavalvontaa toiminnan laadun varmistamiseksi. Omavalvontaa tehdään kuukausittaisen omavalvontakyselyn, omavalvontakäyntien, sisäisten ja ulkoisten auditointien sekä kvartaaliarviointien avulla. Lisäksi yksikön toimintaa arvioidaan ja kehitetään omavalvontasuunnitelman, saatujen palautteiden sekä toiminnan poikkeamien avulla.

Puitesopimuksissa kuvaillaan palvelun laatuvaatimuksina erityisesti asiakkaan saaman palvelun sisältöä ja palvelussa toteutettavia asioita, ja näissä keskeisenä näkökulmana on asiakkaiden hyvinvointi ja mahdollisuus elää itsenäistä elämää. Palvelun tilaaja määrittelee laatuun liittyen yksikkökohtaisten ja asiakaskohtaisten suunnitelmien laadinnasta

ja niiden aikatauluista, henkilöstön määrästä ja koulutuksesta ja laajasti erilaisista asiakasta koskettavista elämän osa-alueista suhteessa palveluntarpeeseen ja asiakkaan saamaan ohjaukseen. Ylläpidämme työryhmässämme säännöllistä keskustelua palvelun sisällöstä ja sen laatuvaatimuksista, ja näin varmistamme palvelumme toteutumista tasalaatuisesti ja sopimusten mukaisesti.

Provesta Takomossa järjestetyt asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. Yksikön esihenkilön tulee varmistaa, että yksikön palvelut vastaavat sosiaalihuollon palveluita koskevia lakisääteisiä sisältö- ja laatuvaatimuksia ja palvelun tilaajan kanssa sovittuja puitesopimusvaatimuksia.

Palveluista säädetään seuraavissa laissa;
Sosiaalihuoltolaki 1301/2014
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023)
Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 603/2022
Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöistä 817/2015
Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 703/2023
Tietosuojalaki 1050/2018
Terveydensuojelulaki 763/1994
Mielenterveyslaki 1116/1990
Terveydenhuoltolaki 1326/2010
Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 159/1977
Vammaispalvelulaki 675/2023

2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Provesta Takomon yksikön esihenkilö vastaa yhdessä alueen palvelujohtajan ja palvelupäällikön kanssa siitä, että yksikön toiminta toteutuu laadukkaasti lakien, ohjeistusten ja viranomaismääräysten mukaan. Vastuu laadun ja laatulupauksemme toteutumisesta arjessa on jokaisella työntekijällä.

Yksikön jokaiselle työntekijälle on laadittu kirjalliset työnkuvaukset, jotka kuvaavat kunkin työntekijän vastuita ja työtehtäviä. Lisäksi yksikössä on erilaisia vastuualueita kuten esimerkiksi tiiminvastaava, lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja kirjaamisvastaava. Kunkin vastuualueen tehtävät on laadittu kirjallisesti ja vastuutehtävän sujuvuudesta vastaa kukin vastuuhenkilö.

Yksikön omavalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, jolla pyritään varmistamaan palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttyminen. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden perusoikeudet, asiakas- ja potilasturvallisuus ja laadultaan hyvät palvelut. Omavalvonta tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Provesta Takomossa omavalvonnan toteuttamiseen osallistuu yksikön koko henkilöstö. Lisäksi yksikön toiminnan omavalvontaa ja laadun varmistamista toteuttavat alueen palvelujohtaja ja palvelupäällikkö, yrityksen laatutiimi sekä muut mahdolliset tukitoimet. Yksikön omavalvontaa suoritetaan myös yrityksen sisäisillä omavalvontakäynneillä sekä ulkoisten auditointien avulla.

2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Provesta Takomon palveluiden piiriin voi tulla asukkaaksi eri kunnista ja kaupungeista puitesopimuksella tai maksusitoumuksella, sopimalla asiasta oman hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän kanssa.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmasta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 7§:ssä. Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan, jota päivitetään asiakkaan tilanteessa tapahtuvien muutosten yhteydessä. Ykköskodeilla suunnitelmaa kutsutaan toteuttamissuunnitelmaksi. Toteuttamissuunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua asiakas-/palvelusuunnitelmaa ja jossa kuvaillaan muun muassa palveluiden toteuttamisen keinoja, asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarpeita. Lisäksi suunnitelmaan kirjataan palveluiden seurantamenetelmät, arvioinnin toteutus sekä raportointi. Suunnitelmassa huomioidaan kattavasti asiakkaan palvelun tarpeet ja suunnitellaan asi-

akkaan kokonaisvaltainen palveluiden saavutettavuus. Palveluiden tavoitteena on varmistaa, että asiakas saa kaikki tarvitsemansa terveydenhuollon palvelut sekä muut hänelle kuuluvat tukitoimet.

Toteuttamissuunnitelman laatii asiakkaan omaohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa. Ensimmäinen toteuttamissuunnitelma laaditaan asukkaan muuttaessa ensimmäisen asuinkuukauden aikana ja tämän jälkeen kuuden (6) kuukauden välein sekä aina tarvittaessa asiakkaan tilanteen muuttuessa olennaisesti. Toteuttamissuunnitelman laadinnassa ja päivittämisessä hyödynnetään olennaisena osana myös toimintakykymittarin täytöstä saatuja tuloksia. Työntekijän ja asiakkaan yhteistyön tavoitteena on laatia toteuttamissuunnitelma niin, että asiakas aidosti osallistuu suunnitelman sisällön laatimiseen ja näin pystyy vaikuttamaan oman palvelunsa suunnitteluun ja toteutukseen. Lisäksi asiakas saa kattavaa tietoa palveluiden sisällöstä sekä palveluiden toteutukseen liittyvistä asiakkaan oikeuksista ja mahdollisista oikeusturvakeinoista. Uskomme, että yhteistyö lisää asiakkaan motivaatiota ja sitoutumista palveluun ja arjen yhteistyöhön. Provesta Takomon asiakkaat kuvaavat, että heidän kokemuksensa toteuttamissuunnitelmista on niiden olevan hyviä ja niiden laadinta ja päivittäminen on perusteellista.

Asiakkaan toiveen mukaan toteuttamissuunnitelman laadintatilaisuuteen kutsutaan asiakkaan läheisiä ja muita hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvia tahoja. Päivitysten toteutumista sopimuksen mukaisesti valvotaan omavalvonnan avulla. Yksikön esihenkilö varmistaa toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuuden kerran kuukaudessa vastatessaan sähköiseen omavalvontakyselyyn. Lisäksi toteuttamissuunnitelmien ajantasaisuutta arvioidaan koko yksikön kvartaaliarvioinneissa neljä (4) kertaa vuodessa.

Provesta Takomossa ajatellaan, että omaohjaaja on asiakkaansa palveluiden asiantuntija. Hän vastaa siitä, että työyhteisön muut jäsenet ovat tietoisia hänen omaohjattavansa palveluista. Omaohjaaja esittelee työyhteisön viikkopalaverissa muulle työryhmälle toteuttamissuunnitelman keskeisen sisällön, keinot ja tavoitteet suunnitelman laatimisen jälkeen, jotta koko työryhmä toteuttaa asiakkaan palvelua suunnitelman mukaisesti. Omaohjaaja esittelee myös toteuttamissuunnitelman päivittämisen jälkeen asiakkaan suunnitelmaan tulleet muutokset. Toteuttamissuunnitelmaan lisätään tärkeimmät asiakkaan ta-

voitteet ja niiden toteutumista arvioidaan päivittäiskirjaamisen yhteydessä. Lisäksi tavoitteiden ja palveluiden toteutumisen arviointia tehdään joka kuukausi omaohjaajan laatimilla kuukausikoosteilla. Säännöllisiä kvartaaliraportteja toimitetaan pyynnöstä myös palvelun tilaajille. Laaditut ja päivitetyt toteuttamissuunnitelmat sekä toimintakykymittarien tulokset toimitamme tilaajille aina ilman erillistä pyyntöä.

Provesta Takomossa panostetaan asiakkaan kohtaamiseen ja asiakaslähtöiseen arkeen. Työntekijät ovat osallistuneet puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen (AAC) koulutukseen, jolla osaltaan vastataan asukkaiden erilaisiin yksilöllisiin tarpeisiin. Uudet työntekijät osallistuvat puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiokeinojen koulutukseen, mikäli he eivät ole entuudestaan osallistuneet aihealuetta käsittelevään koulutukseen. Provesta Takomossa toteutetaan vuosittain kohtaamisen itseauditointi, josta saatuja vastauksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Asukkaalla on myös oikeus nähdä itseään koskevat kirjaukset rekisterinpitäjän eli hyvinvointialueen kirjallisella luvalla. Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveyspalveluiden johtava periaate, joka tarkoittaa sitä, että ihmistä tulee hoitaa ja palvella yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Yksikön arjen asiakastyön tueksi on laadittu sosiaalipalveluiden "IMO-käsikirja", joka ohjaa henkilökuntaa toimimaan arjen asiakastyössä niin, että mahdollistamme kaikille asiakkaillemme oman näköisen elämän yksilöllisen tuen ja avun tarpeesta huolimatta.

Sosiaali- ja potilasasiavastaavan yhteystiedot ovat nähtävillä yksikön yhteistilassa ilmoitustaululla. Lisäksi tiedot löytyvät omavalvontasuunnitelmasta. Yhteystiedot saa myös yksikön henkilökunnalta. Löytyy omavalvontasuunnitelman alusta kohdassa palveluyksikön sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot.

2.3.1 Asiallinen kohtelu

Provesta Takomossa asiakkailla on oikeus saada laadultaan hyvää palvelua ja asiakaslähtöistä sekä kunnioittavaa kohtelua. (Sosiaalihuoltolaki 30 §, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 4 §). Palveluissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Provesta 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.

Työntekijän on ilmoitettava viipymättä omalle esihenkilölleen tai hänen sijaiselleen, jos hän työssään havaitsee asiakkaan epäasiallista kohtelua tai saa tietoonsa epäkohdan tai epäkohdan uhan asiakkaan palveluiden toteuttamisessa tai asiakkaan kohtelussa (Sosiaalihuoltolaki 48 § Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus). Tapahtumasta täytetään lisäksi poikkeamailmoitus yksikön poikkeamailmoituskäytänteiden mukaisesti. Esihenkilö käsittelee asian ilmoituksen kohteena olevan työntekijän kanssa ja asia käsitellään myös yksikön tiimipalaverissa. Tärkeää on, että huomioista kerrotaan, jotta yksikössä päästään käymään avointa keskustelua tapahtumista ja korjaamaan epäkohtia tai vääriä toimintatapoja.

Yksikön esihenkilö huolehtii asian viestinnästä hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranhaltijalle (Sote valvontalaki 29 §). Yksikön esihenkilö vastaa myös siitä, että yksikössä tehdään tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta yksikön esihenkilön esihenkilölle, alueen palvelujohtajalle tai palvelupäällikölle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Jos asian hoitaminen ei etene yksikössä vaadittavalla tavalla, tehdään asiasta valvontapyyntö hyvinvointialueelle ja/tai aluehallintovirastoon.

Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa ja ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. Lisäksi kerrataan, että epäkohdista ilmoittaminen on työntekijän velvollisuus, eikä siitä ole seurauksia työntekijälle. Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint-sivuilta, ja ne ovat siellä nähtävillä kaikille työntekijöille.

2.3.2 Itsemääräämisoikeuden toteutuminen

Sosiaalihuollon palveluissa jokaisella asiakkaalla on oikeus ja mahdollisuus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä sekä toteuttaa niitä. Provesta Takomon henkilökunnan tehtävänä on varmistaa, että jokaisella asiakkaalla on oikeus omiin mielipiteisiin, tahdonilmauksiin, vakaumukseen sekä mahdollisuus näiden esille tuomiseen. Asiakkaalla on oikeus myös omien valintojensa ja päätöstensä mukaisesti toteuttaa haluamiaan tekoja ja asioita. Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan.

Itsemääräämisoikeus näkyy kaikissa sosiaalihuollon asiakirjoissa henkilön omana toiveena hoidon ja arjen sisällöstä sekä toteuttamistavasta. Asiakkaan oma näkemys, toive ja mielipide tulee kirjata sekä päivittäiseen kirjaamiseen että pidemmän aikavälin suunnitelmaan arjesta. Provesta Takomossa toteuttamissuunnitelmaan kirjataan asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä se, miten asiakas itse itsemääräämisoikeuden kuvaa ja ymmärtää. Kehitysvammapalveluiden asukkaille tehdään lisäksi erillinen itsemääräämisoikeussuunnitelma. Provesta Takomon henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Lisäksi henkilökunnan tulee varmistaa arjessa, että kaikki asiakkaan omat näkemykset, toiveet ja mielipiteet tulevat huomioiduksi ja dokumentoiduksi.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemiseen ja vahvistamiseen sitoudumme myös puitesopimuksissa kuvatun mukaisesti. Asiakkaalla on itsemääräämisoikeuden toteutumisen periaatteiden mukaisesti mahdollisuus tehdä itseään koskevia valintoja, yrittää ja erehtyä, sekä saada näihin tukea henkilökunnalta. Itsemääräämisoikeuteen ja sen toteutumiseen liittyy läheisesti myös rajoitustoimenpiteet ja palvelun toteuttaminen ensisijaisesti siten, ettei rajoitustoimenpiteiden käytölle ole tarvetta. Provesta Takomossa ei käytetä rajoitustoimenpiteitä ja tämä mainitaan myös asiakkaiden toteuttamissuunnitelmassa itsemääräämisoikeuden kuvaamisessa.

Provesta Takomossa henkilökuntaa ohjeistetaan siten, että asiakkaiden palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Jokainen työntekijä sitoutuu työskentelemään asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi ja toteutumiseksi yhdessä laadittujen sopimusten mukaisesti. Toiminnan tavoitteena on avoimuus ja keskustelevuus sekä yhteistyö. Arjen palveluja tehdään asiakasta kuullen ja yhdessä. Provesta Takomon asiakkaat kuvaavat, että he kokevat heillä olevan mahdollisuus tehdä itseään ja elämäänsä koskien valintoja, esimerkiksi tietojenluovutukseen ja pukeutumiseen liittyen.

2.4 Muistutusten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen voi tehdä hyvinvointialueen verkkosivuilta löytyvällä lomakkeella tai vapaamuotoisesti. Lomakkeen saa pyytämällä myös yksikön henkilökunnalta ja asukkaan on mahdollista halutessaan tai tarvitessaan saada apua muistutuksen tekoon henkilökunnalta. Muistutus osoitetaan yksikön esihenkilölle ja toimitetaan hyvinvointialueen kirjaamoon.

Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa. Ykköskodeissa tämä aika on kaksi viikkoa muistutuksen vastaanottamisesta. Provesta Takomossa muistutukset käsittelee yksikön esihenkilö yhdessä palvelujohtajan kanssa. Muistutus käsitellään yksikön henkilökunnan kanssa, jonka jälkeen muistutus yksikön kirjallisen vastineen kanssa toimitetaan muistutuksen antajalle ja tiedoksi palvelun tilaajalle. Kirjallisen muistutusvastineen tavoitteena on kuvata muistutuksen antajalle kattavasti mitä on tapahtunut ja mitä asioita muistutuksen selvityksen yhteydessä on huomioitu. Lisäksi muistutusvastineeseen kirjataan selvät yhteystiedot ja ohjeet keneen muistutuksen tekijä voi olla tarvittaessa yhteydessä lisätietojen saamiseksi.

Muistutusmenettelyn tavoite on se, että muistutuksen tekijä saa tarvitsemansa tiedon prosessista ja antamastaan palautteesta. Lisäksi on tärkeää, että saadun tiedon ja palautteen

pohjalta yksikön toimintaa voidaan kehittää. Lisäksi varmistetaan, että vastaisuudessa yksikössä ja yrityksessä osataan toimia paremmin.

2.5 Henkilöstö

Provesta Takomossa työskentelee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka täyttävät sosiaali- ja/tai terveydenhuollon henkilöstölle asetetut lakisääteiset vaatimukset, jotka määräytyvät sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimusten (817/2015) ja terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) ja asetuksen (564/1994) mukaisesti.

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sosionomi (AMK, YAMK). Lisäksi hänellä on kokemusta sosiaalialan esihenkilötyöstä sekä usean vuoden käytännön kokemusta kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia ja kuntoutuksen ohjaaja (AMK) opiskelija. Yksikössä panostetaan henkilökunnan osaamisen tukemiseen. Osaamista sekä työskentelyn asianmukaisuutta arvioidaan arjen työssä esihenkilön, omavalvonnan, palautejärjestelmän sekä muun johtamisen avulla. Arvioinnin pohjalta yksikköön laaditaan kirjallinen työyhteisön osaamisen kehittämisensuunnitelma, jonka toteutumista arvioidaan säännöllisesti. Henkilökunnan työtä ja osaamista tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämisellä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten muun muassa työterveyshuollon tuella. Työn tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työhön liittyvät ohjeistukset ovat selkeitä ja ajantasaisia sekä toiminta organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työvälineet työn suorittamiseksi sekä osaaminen työvälineiden käyttöön.

Olemme laatineet yksikköön asiakastyön hyveet yhdessä asukkaidemme kanssa, jotka omalta osaltaan ohjaavat työntekijää asiakastyössä. Provesta Takomon asiakastyön hyveet ovat pääasiassa asukkaiden sanoittamia toiveita ja ajatuksia työntekijän toiminnasta

erilaisissa kohtaamis- ja ohjaamistilanteissa ja ne ovat vastuunkanto, kuuntelevainen, kysyy kuulumisia ja vointia, on läsnä ja muistaa sovittuja asioita.

Yksikön esihenkilö varmistaa, että yksikössä on vaadittava määrä henkilöstöä ja rekrytoi lisää henkilökuntaa tarvittaessa. Rekrytointiprosessissa arvioidaan työnhakijan soveltuvuus kyseiseen työtehtävään ja varmistetaan hakijan pätevyys sekä ammattioikeudet työ- ja koulutodistuksien sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekistereiden avulla. Lisäksi pyydämme työnhakijalta aina myös suositukset, jotka tarkastamme. Yksikön esihenkilö varmistaa rekrytoinnin yhteydessä työntekijän kielitaidon riittävyyden haastattelun sekä työntekijän opintotodistusten pohjalta. Provesta Takomossa työ on suuressa määrin itsenäistä työskentelyä asiakkaiden kanssa, jonka takia kiinnitämme erityistä huomiota riittävään kielitaitoon.

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

Yksikössä käytetään sijaisia tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan, kyseiseen työtehtävään ja yksikön asiakkaisiin. Yksikössä voi työskennellä lyhytaikaisena sijaisena myös sosiaali- ja terveydenhuollon opiskelija. Ennen työskentelyä yksikön esihenkilön tulee arvioida opiskelijan valmiudet ja edellytykset toimia kyseisessä tehtävässä. Lisäksi opiskelijan on pitänyt suorittaa tarvittava määrä opintoja ennen työsuhteen aloittamista, joten opiskelijan opintorekisteriote tarkistetaan. Ennen ohjaajan sijaisuudessa toimimista opiskelijalla on oltava suoritettuna 2/3 laillistetun ammattihenkilön tutkinnosta. Esihenkilö varmistaa, että opiskelija saa kattavan perehdytyksen työtehtävään ja hänelle nimetään ohjaava työntekijä.

2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

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

2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Provesta Takomon henkilökunnan tavoitteena on tehdä aktiivista, avointa ja asiakaslähtöistä yhteistyötä kaikkien asiakkaan kuntoutukseen ja palveluun liittyvien tahojen kanssa. Yhteistyön tavoitteena on varmistaa asiakkaan palveluihin liittyvien tietojen jakaminen ja raportointi sekä palveluiden koordinointiin osallistuminen sovitulla tavalla. Monialainen työ liittyy esimerkiksi asiakkaan kuntoutukseen, sosiaali- ja terveydenhuoltoon ja muuhun vastaavaan asiakkaan tilanteen edellyttämässä laajuudessa. Yhteistyötahoja ovat esimerkiksi hyvinvointialueen yhteyshenkilöt, perus- ja erikoissairaanhoito, TE-toimisto ja muut erilaiset työllistämispalvelut, oppilaitosten henkilökunta ja terapeutit.

Yhteistyötahot muovautuvat yksilöllisesti asukkaiden tilanteiden mukaan. Provesta Takomossa ajattelemme, että monialaisessa yhteistyössä on merkityksellistä tuoda esiin erityisesti uusille yhteistyökumppaneille se, millaista palvelutuotetta toteutamme ja millaisessa toimintaympäristössä toimimme.

Yhteistyötä tehdään muiden palvelujen antajien kanssa säännöllisten verkostopalavereiden yhteydessä tai puhelimitse. Tiedonkulun suunnitellussa tulee huomioida asiakkaan oma tahto. Hän voi itse määritellä, mihin tietoja voi antaa ja tietoja voi luovuttaa vain asiakkaan luvalla. Asiakas allekirjoittaa tietojenluovutuslomakkeen Provestan palveluihin saapuessaan ja ne kirjataan asiakastietojärjestelmään.

2.8 Toimitilat ja välineet

Provesta Takomon yhteistilat sijaitsevat Järvenpään Pajalassa, parin kilometrin päässä Järvenpään keskustasta. Pihapiiri on tavanomainen kerrostalon piha-alue, jossa mahdollisuus leikkimiselle ja ajanvietolle. Uimahalli, jäähalli ja monipuolisesti erilaisia ulkoilumahdollisuuksia on kävelymatkan etäisyydellä, kuten myös kaikki Järvenpään keskustan palvelut. Julkisen liikenteen yhteydet kulkevat lähistöltä, bussipysäkille on matkaa 300 metriä ja juna-asemalle 1,5 km.

Palveluiden piirissä olevat asiakkaat asuvat tavallisessa kerrostalossa. Asiakkaiden asunnot ovat yksiöitä, joissa on täysin varustellut tupakeittiöt ja wc-kylpyhuone, sekä joko lasitettu parveke, kattamaton terassi tai ranskalainen parveke. Asiakkaat saavat sisustaa asuntonsa haluamallaan tavalla ja rakentaa siitä itsensä näköisen kodin. Yksikön yhteistilat sijaitsevat samassa taloyhtiössä asiakkaiden asuntojen kanssa.

Palvelun aikana asiakkaat harjoittelevat mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa, joka pitää sisällään myös taloyhtiössä asumisen taidot. Provesta Takomon ohjaajat tukevat ja auttavat asiakkaita arjen eri toiminnoissa ja asuinhuoneiston kunnon ylläpitämisessä taloyhtiön ohjeistuksien mukaisesti. Ohjauskäynneillä kiinnitetään huomiota asuntojen siisteyteen ja asuntojen kuntoon. Mikäli asunnoilla havaitaan vikoja tai puutteita, ilmoitetaan niistä välittömästi eteenpäin kiinteistöhuoltoon.

Yksikön toimitiloja arvioidaan neljännesvuosittain yksikön omavalvontaprosessien avulla toimitilatarkastuksina. Toimitilojen ylläpitämisessä noudatetaan taloyhtiön ohjeistuksia ja tarvittaessa tehdään yhteistyötä asuinhuoneiston omistajan, taloyhtiön huoltoyhtiön tai isännöitsijän kanssa. Lisäksi toimitilojen kuntoa ja toimivuutta arvioidaan yhdessä eri valvontaviranomaisten kanssa; esim. hyvinvointialueen valvontaviranomaisen tai pelastusviranomainen kanssa.

Panostamme arjen toiminnoissa turvalliseen asumiseen. Varmistamme, että asiakkaamme ja henkilökuntamme osaa toimia mahdollisissa erilaisissa poikkeustilanteissa. Siksi järjestämme henkilökunnalle ja asukkaille säännöllisesti esimerkiksi poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuusohjeita. Olemme lisäksi

varustaneet kaikki asukkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja sammutuspeitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti.

2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Provesta Takomossa kaikki asiakkaiden hoidossa käytettävät laitteet kirjataan laiterekisteri Spotillaan. Rekisterin avulla laitteiden ja tarvikkeiden oikeanlainen käyttö ja hallinta varmistetaan. Asiakkaiden hoitoon käytettävät laitteet ovat kuume- ja verenpainemittari, henkilövaaka sekä alkometri. Laitteiden kirjaamisesta laiterekisteriin ja yksikkökohtaisen laiterekisterin päivittämisestä vastaa yksikön esihenkilö, ja hän on vastuussa myös laitteiden huoltojen toteutumisesta tarvittaessa. Laitteiden huoltotarpeiden esiin tuomisesta on vastuussa koko henkilökunta. Asiakastyötä ja asiakkaan arkea tukevat teknologiset ratkaisut valitaan asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan. Mikäli asiakkaan arjessa on käytössä teknologiaa, on se kuvattu asukkaan palveluiden toteuttamissuunnitelmassa.

Yksikössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, Domacare 2.0. Käytämme mobiilikirjaamista, jolla varmistamme reaaliaikaisen kirjaamisen. Asiakastyössä saatujen tietojen kirjaaminen on tärkeä osa asiakastyötä ja sen takia yksikössä panostetaan kirjaamisen laatuun ja sen kehittämiseen. Yksikössämme on nimetty kirjaamisvastaava, jota koulutetaan Ykköskotien laatu- ja tukitiimien toimesta säännöllisesti. Kirjaamisvastaava perehdyttää henkilökuntaa suullisesti asiakastyön kirjaamiseen. Lisäksi kirjaamiseen löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Sharepointista, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Kirjaamiseen järjestetään koulutuksia myös koko henkilökunnalle.

Yksikössä tehdään kirjaamisen omavalvontaa, jonka tavoitteena on varmistaa, että kirjaaminen on laadukasta, palvelua kuvaavaa ja asiakaslähtöistä. Omavalvontaa tehdään yksikön esihenkilön, tiimivastaavan ja kirjaamisvastaavan toimesta muun muassa omavalvontakyselyiden ja sähköisten raportointijärjestelmien avulla. Lisäksi yksikön kirjaamisen sisältöä arvioidaan yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa sekä omavalvontakäynneillä.

Hyvinvointialueiden yhtenä lakisääteisenä tehtävänä on sosiaalihuollon järjestäminen ja tällöin hyvinvointialue toimii rekisterinpitäjänä sen järjestämisvastuulle kuuluvassa toiminnassa syntyneille sekä sille kuntien ja kuntayhtymien hallinnasta siirtyneille sosiaalihuollon asiakastiedoille, jotka muodostavat hyvinvointialueen asiakasrekisterin. Palvelun tuottajana Provesta Takomo toimii palvelun tilaajan lukuun ja huolehtii omassa toiminnassaan syntyvien asiakastietojen käsittelystä ja salassapidosta asiakkuuden ajan. Asiakkuuden päättyessä sen aikana muodostuneet tiedot toimitetaan palvelun tilaajalle.

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

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

2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Provesta Takomon lääkehoitosuunnitelma on päivitetty 4.12.2024. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai aikaisemmin, jos yksikön lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Lääkehoitosuunnitelman asianmukaisuudesta, lääkehoidon toteutumisesta ja lääkehoidon seurannasta yksikössä vastaa yksikön esihenkilö yhdessä lääkehoidosta vastaavan sairaanhoitajan kanssa. Lääkehoitosuunnitelman päivityksestä vastaa lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja ja se hyväksytetään lääkärillä. Yksikkökohtaisen lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuutta ja voimassaoloa seurataan omavalvonnan avulla muun muassa kuukausittaisen omavalvontakyselyn, yksikön kvartaaliarvioinnin tai lääkehoidon auditointien avulla.

2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Provesta Takomon esihenkilö Pia kansikas, 040 194 2946 pia kansikas@mehilainen.fi vastaa yksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta (Asiakastietolaki 7 §).

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot:
Mehiläisen tietosuojavastaava
Kim Klemetti
p. 045 672 8286

2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Provesta Takomo asiakkaita kannustetaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukyselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan ja heillä on mahdollista vastata kyselyyn myös paperisena, jolloin

henkilökuntaa siirtää asiakkaan vastaukset sellaisenaan sähköiseen järjestelmään. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaajakeskusteluissa ja viikoittaisissa asukaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esimerkiksi sähköpostin välityksellä. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää halutessaan nimellisesti tai nimettömästi palautelaatikkoon.

Pyrimme tekemään aktiivista yhteistyötä asiakkaiden läheisten kanssa, jotta voimme käydä avointa keskustelua palveluistamme ja niiden laadusta. Myös asiakkaiden läheisillä on mahdollisuus vastata sähköiseen laatukyselyyn.

Keräämme palautetta myös henkilöstöltä sähköisen laatukyselyn välityksellä sekä yksikön arjen työskentelyn lomassa. Palautteita kerätään keskustellen myös tiimi- ja henkilöstöpalavereissa sekä erilaisten koulutusten ja muiden henkilöstötapahtumien yhteydessä. Lisäksi henkilöstölle toteutetaan vuosittain sähköinen henkilöstötutkimus. Henkilöstön antamat palautteet ovat tärkeitä yksikön toiminnan kehittämisen kannalta.

Toivomme saavamme palautetta myös yhteistyökumppaneiltamme. Palveluntilaajan edustajat voivat antaa palautetta toiminnastamme sähköisen laatukyselyn välityksellä tai lähestymällä yksikön esihenkilöä tai henkilöstöä sähköpostilla tai puhelimitse. Yksikön henkilökunnan lisäksi myös alueen palvelujohtajaa tai palvelupäällikköä voi lähestyä sähköpostilla tai puhelimitse. Palveluntilaaja voi antaa palautetta myös arjen työskentelyn ja tapaamisten yhteydessä.

Kaikki saadut palautteet käsitellään yksikössä ja hyödynnämme niitä toimintamme kehittämisessä. Asiakkailta, läheisiltä tai muilta yhteistyökumppaneilta suoraan saatava palaute käsitellään yksikön viikoittaisissa tiimipalavereissa tai kiireelliset asiat asianomaisten kesken pikaisesti. Laatukyselyistä saatavien tulosten perusteella yksikölle muodostuu laatuindeksi. Laatuindeksi koostuu viidestä kokemuksellisen laadun osa-alueesta ja se rakentuu laatuindeksikyselyn vastauksista ja raportoidaan kuukausittain. Laatuindeksin tulos ja avoimet vastaukset käsitellään yksikön tiimipalavereissa kuukausittain. Käymme

laatuindeksin kuukausittain läpi myös asukaskokouksessa asiakkaiden kanssa. Laatukyselyn tuloksien ja palautteiden pohjalta yksikkö kehittää omaa toimintaansa ja seuraa kehitystyön vaikuttavuutta muun muassa laatuindeksiä seuraamalla.

3 OMAVALVONNAN RISKIENHALLINTA

3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Toiminnasta vastaavan johdon ja esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Riskienhallinta vaatii sitoutumista ja aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Yksikön esihenkilön tehtävänä on varmistaa, että yksikössä on ohjeet ja osaaminen turvallisuuden varmistamiseen sekä riittävä henkilöstöresurssi. Lisäksi esihenkilön vastuulla on varmistaa, että yksikössä on myönteinen asenneympäristö turvallisuuskysymysten käsittelylle. Pidämme tärkeänä, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan ja ajatuksiaan. Provesta Takomon toimintojen riskien hallinnasta vastaa yksikön esihenkilö yhdessä yrityksen muun johdon ja tukitoimien kanssa.

Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Esihenkilön vastuulla on perehdyttää henkilökunta omavalvonnan periaatteisiin ja toimeenpanoon mukaan lukien henkilökunnalle laissa asetettuun velvollisuuteen ilmoittaa asiakasturvallisuutta koskevista epäkohdista ja niiden uhista. Palvelussa riskienhallinta ja omavalvonta ovat osa jokapäiväistä arjen työtä.

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Takomossa riskejä arvioidaan laajasti toimintariskien arvioinnin, vaarojen arvioinnin, poikkeamien ja niiden käsittelyn, erilaisten palautteiden, asiakas-, 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. Provesta Takomon

työn riskien kartoitus on tehty yhdessä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristöön liittyvät riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Yhteistyön sujuvuuden kannalta on tärkeää, että yhteistyö naapuruston ja isännöitsijän kanssa on aktiivista, avointa ja sujuvaa. Noudatamme toiminnassamme taloyhtiön yhteisiä järjestyssääntöjä ja käymme järjestyssääntöjä säännöllisesti läpi yhdessä asukkaiden kanssa ja näin menettelemällä otamme huomioon taloyhtiön muut asukkaat.
- Henkilökunnan tulee osata huomioida toimintaympäristön vaikutukset palveluiden tuottamisessa yksikön asiakkaiden asuessa tavanomaisessa asuinympäristössä. Työskentelyssä tulee huomioida asiakkaan yksityisyydensuoja; asiakkaan asioiden hoito tulee tapahtua yksikön tiloissa tai asiakkaan asunnolla, ei taloyhtiön tiloissa. Provesta Takomon toiminta keskittyy ainoastaan yksikön käytössä oleviin tiloihin sekä asiakkaiden asunnoille, jolloin huolehdimme asiakkaiden yksityisyydensuojasta. Asiakkaan asioita käsiteltäessä yksikön yhteistiloissa huomioimme yksityisyydensuojan siten, että asiakkaiden yksityisasioita ei käsitellä toisten asiakkaiden kuullen.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle ja työ on luonteeltaan erilaista kuin perinteisessä ryhmäkotimuotoisessa toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja asiakkaalle annettava tuki on laajaalaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveysalan koulutuksilla, palvelutuotteen kattavalla perehdytyksellä ja työnohjauksella sekä johtamisen tuella. Työn tekemiseen on olemassa myös erilaisia kirjallisia ohjeistuksia.
- Palveluiden tuottaminen tavanomaisessa asuinympäristössä vaikuttaa palveluiden piirissä olevien asiakkaiden valintaan ja palveluntarpeen arviointiin. Tämä vaatii aktiivista yhteistyötä sekä palvelun tilaajan edustajan ymmärrystä palveluympäristön erityispiirteistä. Yksikön esihenkilö sekä palvelujohtaja ja palvelupäällikkö tekee tiivistä yhteistyötä palvelun tilaajan edustajien kanssa asiakassijoittelun osalta. Ennen asiakasvalinnasta tehtävää päätöstä sovitaan tutustumiskäynti yksikköön, jolloin asiakaskandidaatti saa tietää palvelusta ja yksikön toiminnan käytänteistä ja vastavuoroisesti yksikön henkilökunta tekee alkuarviointia asiakkaan yksilöllisistä

tuen tarpeista. Alkuarvioinnin yhteydessä saatujen tietojen perusteella on tarkoitus varmistaa, että asuminen tavanomaisessa asuinympäristössä onnistuu turvallisesti ja häiriöttömästi.

- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla (valvonta-, lupa- ja pelastusviranomaiset) ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä. Tämän vuoksi teemme aktiivista yhteistyötä eri viranomaisten kanssa. Hyödynnämme myös toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä eri viranomaisten osaamista ja ohjausta.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat voivat luoda toiminnalle riskejä. Yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita, kuten esimerkiksi yksikkökohtainen valmiussuunnitelma erilaisten poikkeustilanteiden varalta. Mahdollisten pandemioiden ja erilaisten tartuntatautien kohdalla noudatamme hyvinvointialueiden toimintaohjeistuksia. Näitä ohjeita sekä erilaisia toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.
- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.): Erilaisten poikkeustilanteiden varalta yksikössä on kirjallisia toimintaohjeita ja yksikössä tehdään säännöllisesti harjoituksia esimerkiksi palo- ja poistumisturvallisuuteen liittyen. Yksikköön on hankittu tarvittavaa varustusta erilaisten poikkeustilanteiden varalta. Turvallisuuskävelyt suoritetaan vähintään neljä kertaa vuodessa ja aina uusien asukkaiden saapuessa, palo- ja poistumisharjoitus tehdään kaksi kertaa vuodessa keväällä ja syksyllä.
- Tietosuojariskit: Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- Biologiset vaaratekijät: biologisilla vaaratekijöillä tarkoitetaan esimerkiksi bakteeri- ja virustartuntariskiä. Kyseisten riskien osalta henkilökunnalla on käytössä kirjalliset ohjeet eri tilanteisiin. Henkilökunta noudattaa ennaltaehkäisevästi tavanomaisia varotoimia käsi- ja yskimishygienian osalta. Henkilökunnalla on käytössä suojavarusteita ja -vaatteita.
- Asiakastyön riskien arvioinnissa muut riskitekijät liittyvät arjen tapaturmien mahdollisuuksiin, kuten liukastumisiin, ruoanlaiton yhteydessä tapahtuviin viiltohaavoihin

jne. Näihin riskeihin voimme vaikuttaa kattavalla perehdytyksellä, rauhallisella työotteella ja työympäristön kunnossapidolla. Lisäksi työntekijöillä on kirjalliset toimintaohjeet mahdollisten tapaturmien varalle.

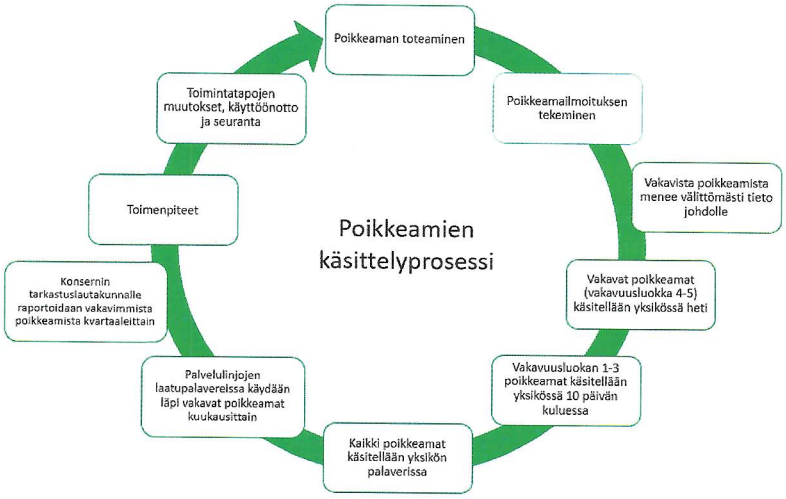
- Lääkehoidon toteuttamisessa on arvioitu olevan riskien mahdollisuuksia, ja nämä riskit ovat tarkemmin eriteltynä ja kuvattuna yksikön lääkehoitosuunnitelmassa.
- Asiakkaat ovat myös osallistuneet riskien kartoitukseen ja tuoneet esille omia näkemyksiään ja ajatuksiaan riskeistä asumisen näkökulmasta. Asiakkaiden mielestä ulkopuoliset henkilöt voivat olla riski, jota omalla käyttäytymisellä ja havainnoinnilla voi välttää. Omassa kodissa riskeiksi nähtiin tulipalon mahdollisuus, veden kuuma lämpötila suihkussa käydessä ja liukastumisriski, sekä kodinkoneiden rikkoontumisesta aiheutuvat riskit.

3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintaan kuuluu suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi. Osana riskienhallinnan toimeenpanoa toteutuneet haittatapahtumat ja läheltä piti-tilanteet kirjataan, analysoidaan, raportoidaan ja toteutetaan korjaavat toimenpiteet sekä seurataan toimenpiteiden vaikuttavuutta.

Kaikki toimintaan liittyvät poikkeamat kirjataan sähköiseen poikkeamailmoitusjärjestelmään. Poikkeamailmoitusten käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Kaikki poikkeamat käsitellään yksikön tiimipalavereissa ja käsittelystä tulee kirjaukset palaverin pöytäkirjaan sekä sähköiseen poikkeamailmoitukseen. Poikkeamailmoitusjärjestelmässä poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Poikkeamien käsittelyn toteutumista ohjeiden mukaisesti seurataan toiminnan omavalvonnan avulla muun muassa johtamisen prosessissa sekä yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa. Johtamisen prosesseihin kuuluvat palvelutuotteen johtoryhmän viikkopalaverit, alueelliset johtoryhmätyöskentelyt sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain. Vakavista poikkeamailmoituksista menee tieto automaattisesti ja välittömästi yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

Alla tarkempi kuvaus poikkeamaprosessista:



Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava valvontalain mukaisesti salassapitosäännösten estämättä (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29 § - 30 §) viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Takomossa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle välittömästi. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoituksen tekijä voi ilmoittaa asiasta valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa, uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus perehdytetään aina uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti tiimi- ja henkilöstöpalavereissa. Kertaamisen toteutumista seurataan yksikön toiminnan omavalvonnalla (esim. kvartaaliarviointien yhteydessä). Ilmoitusvelvollisuudesta ja sen prosessista löytyy kirjalliset ohjeet yksikön Sharepoint sivuilta. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia

tehdyn ilmoituksen seurauksena. Provesta Takomon henkilökunta tietää, että heillä on ilmoitusvelvollisuus ja mitä se tarkoittaa.

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

3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Yksikön riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan kattavasti ja useamman toiminnan avulla. Yksikön poikkeamailmoitusten tilannetta, sisältöä ja käsittelyä seurataan poikkeamaraporttien pohjalta (PowerBI-raportti). Tämän lisäksi poikkeamailmoitusten käsittelyä ja korjaavien toimenpiteiden seurantaa raportoidaan kuukausittain omavalvontakyselyllä. Prosessin toteutumista arvioidaan myös yksiköiden kvartaaliarvioinneissa, johtoryhmissä ja omavalvontakäynneillä.

Provesta Takomossa kehitämme toimintaamme jo riskien tunnistusvaiheessa. Toimintaan liittyvää riskien tunnistamista ja hallintaa toteutamme säännöllisesti erilaisilla kartoituksilla ja näiden lisäksi teemme jatkuvaa arviointia yksikön perusarjessa riskinhallinnan näkökulmasta. Keskustelemme työryhmässä säännöllisesti palvelun ja toimintaympäristön kokonaisvaltaisesta hahmottamisesta ja ennakoinnista, jolla varmistetaan työntekijöiden työn tunteminen ja koko työryhmä osallistuu riskien arviointiin. Mikäli riskinhallinnasta ja ennakoinnista huolimatta toiminnassa tapahtuu poikkeama, jokainen työntekijä on velvollinen täyttämään poikkeamailmoituksen.

Provesta Takomossa poikkeamat käydään läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalavereissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään ja tiimipalaverin pöytäkirjaan. Lisäksi yk-

sikön esihenkilö varmistaa, että mahdollisten korjaavien toimenpiteiden ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään tiimipalaverimuistioiden lukukuittauksilla, päivittäisillä raporteilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä.

Jokainen työntekijä on velvollinen tekemään poikkeamailmoituksen yksikön toiminnassa havaitsemastaan tai yksikön toimintaan liittyvästä poikkeamasta. Tarvittaessa yksikön esihenkilö ohjeistaa työntekijän poikkeamailmoituksen tekemiseen. Poikkeamailmoitusten tekemisestä käydään työryhmässä säännöllistä keskustelua, ja poikkeamien tekeminen perehdytetään työntekijälle. Poikkeaman vakavuusluokan arviointi on mahdollista tehdä yhdessä tiimin kanssa, arviointiin käytetään Ykköskotien yhteistä riskimatriisia.

Yksikön toiminnassa on huomioitu yksikön toimintaan liittyvät hygieniaohjeistukset sekä infektioiden torjuntaan on erillisiä ohjeita, koskien etenkin käsihygieniaa, suojakäsineiden käyttöä sekä pintapuhdistuksia. Yksikössä seurataan siivousten toteutumisia siivouslistoilla. Elintarvikehuoneistosta otetaan pintapuhtausnäytteet kahdesti vuodessa ja näytteiden tulosten perusteella uusimme keittiövälineitä tai tehostamme siivouskäytänteitä. Infektioiden torjunnassa noudatamme hyvinvointialueen infektio-ohjeistuksia.

3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

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

3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

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

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

Yksikön omavalvonnan toteutumisesta raportoidaan omavalvonnan seurantaraportin välityksellä kvartaaleittain. Raportti julkaistaan yksikön internetsivuilla.

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

Yksikön esihenkilö varmistaa, että omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan toiminnan omavalvonnalla muun muassa yksikön toiminnan kvartaaliarviointien sekä omavalvontakäyntien yhteydessä. Yksikön esihenkilö tiedottaa suunnitelman päivityksistä henkilökunnalle ja asiakkaille.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys:

Allekirjoitus

Pia Kansikas

SIGNATURES ALLEKIRJOITUKSET UNDERSKRIFTER SIGNATURER UNDERSKRIFTI

This documents contains 34 pages before this page
Dokumentet inneholder 34 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 34 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 34 sider før denne side

Detta dokument innehåller 34 sidor före denna sida

Pia Kaarina Kansikas
Company - Yritys - Företag - Selskap - Virksomhed: Provesta Takomo
7df98e8d-6c89-4491-b161-705025daa412 - 2025-11-21 15:22:45 UTC +02:00
BankID - MobileID - 2b97de90-76a9-48c2-b377-5f25e0bbe7c7 - FI
Authority to sign - Asemavaltuutus - Ställningsfullmakt - Autoritet til å signere - Myndighed til at underskrive

authority to sign	asemavaltuutus	ställningsfullmakt	autoritet til å signere	myndighed til at underskrive
representative	nimenkirjoitusoikeus	firmateckningsrätt	representant	repræsentant
custodial	huoltaja/edunvalvoja	förvaltare	foresatte/verge	frihedsberøvende