

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Provesta Tammi

Sisällysluettelo

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	6
2.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta	6
2.2	Omavalvontasuunnitelman julkisuus	7
3	TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
3.1	Toiminta-ajatus	7
3.2	Arvot ja toimintaperiaatteet	8
4	OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	10
4.1	Riskienhallinta	10
4.2	Ilmoitusvelvollisuus	14
4.3	Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen	15
4.4	Korjaavat toimenpiteet	15
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	16
5.1	Palvelu- ja hoitosuunnitelma	16
5.2	Asiakkaan kohtelu	18
5.3	Itsemääräämisoikeuden varmistaminen	18
5.4	Asiakkaan asiallinen kohtelu	20
5.5	Asiakkaan osallisuus	20
5.6	Asiakkaan oikeusturva	22
5.7	Omatyöntekijä	25
6.	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	25
6.1	Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	25
6.2	Ravitsemus	27
6.3	Hygieniäkäytännöt	27
6.4	Infektioiden torjunta	28
6.5	Terveyden- ja sairaanhoito	29
6.6	Lääkehoito	30

6.7 Rajattu lääkevarasto	30
6.8 Monialainen yhteistyö	31
7 ASIAKASTURVALLISUUS	31
7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	31
7.2 Terveydensuojelulain mukainen omaoivalvonta	31
7.3 Henkilöstö	32
7.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	33
7.5 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta	34
7.6 Toimitilat	35
7.7 Teknologiset ratkaisut	35
7.8 Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet	36
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	36
8.1 Asiakastyön kirjaaminen	36
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	38
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	38

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja Provesta Oy	
Katuosoite Paciuksenkatu 27, 00270 Helsinki	

Toimintayksikkö Provesta Tammi	Y-tunnus 2365538–4
Esihenkilö / vastuuhenkilö Johanna Pirnes	Yhteystiedot (puhelin ja sähköposti) 050 350 4605 johanna.pirnes@mehilainen.fi
Toimintayksikön katuosoite Kielotie 4–6 B 53	Postinumero ja toimipaikka 01300 Vantaa
Palvelut / asiakasryhmä kehitysvammaiset, mielenterveyskuntoutujat	Asiakaspaikkamäärä: yhteisöllinen asuminen 14 Tuettu asuminen 2

Hyvinvointialue Vantaa-Kerava hyvinvointialue	
Sijaintikunta Vantaa	Sijaintikunnan yhteystiedot Vammaisasumisen järjestämisen puhelin 09 4191 7090 ma-pe klo 9–11 vampa@vakehyva.fi Käyntiosoite: Talvikkitie 37, 3 krs., 01300 Vantaa

REKISTERÖINTITIEDOT (Ilmoituksenvaraiset palvelut)

Ilmoituksen ajankohta 14.6.2017	Palveluala, johon rekisteröity Asumispalvelut Palveluasuminen (16 asiakaspaikkaa) <ul style="list-style-type: none"> • kehitysvammaiset: 8 asiakaspaikkaa • mielenterveyskuntoutajat: 8 asiakaspaikkaa Tukiasuminen (20 asiakaspaikkaa) <ul style="list-style-type: none"> • kehitysvammaiset: 10 asiakaspaikkaa • mielenterveyskuntoutajat: 10 asiakaspaikkaa OID-tunnus: 1.2.246.10.23655384.10.16
------------------------------------	--

Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Ostopalvelujen tuottajat:

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

Palvelukokonaisuudesta vastaava palveluntuottaja vastaa alihankintana tuotettujen palvelujen laadusta.

Miten palveluntuottaja varmistaa ostopalvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden?

Provesta Tammessa 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 omaevalvontasuunnitelmat?

Kyllä Ei

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

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

Omavalvontasuunnitelma on laadittu toimintayksikön esihenkilön ja henkilökunnan yhteistyönä. Esihenkilö on varmistanut, että suunnitelman laadintaan on osallistunut yksikön henkilökunnan jäsenet viikkopalaverien yhteydessä. Lisäksi suunnitelman laadinnassa on ollut myös mukana yksikön asukkaat asiakaskokouksien yhteydessä.

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

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa Ykköskodeilla yksikön toimiluvan vastuuhenkilö.

Provesta Tammen yksikön vastuuhenkilönä toimii Johanna Pirnes

p. 050 350 4605 / johanna.pirnes@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. Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuutta seurataan omavalvonnan avulla. Suunnitelman päivittää yksikön esihenkilö yhdessä henkilökunnan kanssa. Lisäksi päivitykseen osallistuvat yksikön asukkaat. 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. Tammessa suunnitelmaa säilytetään yksikön kodinkansiossa sekä viranomaismapissa. Lisäksi suunnitelma on saatavilla sähköisessä muodossa yksikön nettisivuilla. Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen palvelujen tuottajan verkkosivuilla on tärkeä osa avointa palvelukulttuuria.

Omavalvontasuunnitelma on myös osa henkilökunnan työnhjeita sekä perehdytystä ja siksi se on henkilökunnan saatavilla yksikön SharePoint sivuilla. Jokaisella Provesta Tammen työntekijällä on pääsy omilla verkkotunnuksilla yksikön SharePoint sivulle. Asiakkaiden kanssa omavalvontasuunnitelmaan voidaan tutustua ohjaus- ja tai omatuokiohetkillä. Lisäksi suunnitelman sisältöä käsitellään asukkaiden kanssa yhteisökokouksissa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön/palvelun toiminta-ajatus?

Provesta Tammen toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita 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 yhdenvertaisen perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Provesta Tammen toimintaperiaatteet ovat asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys, turvallisuus ja toipumisorientaatiolähtöinen työskentely, sekä asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.

Provesta Tammessa noudatetaan Ykköskotien arvoja, jotka ovat seuraavat:

Tieto ja Taito

- Ykköskodit on vahvasti sitoutunut korkeaan ammatilliseen osaamiseen. Henkilöstön osaamisesta ja ammattitaidosta huolehtiminen alkaa rekrytointiprosessista ja jatkuu henkilöstön kouluttamiseen, kehittämiseen ja säännölliseen osaamisen ja kehitystarpeiden arviointiin, esimiestyön ja johtamisen kehittämistä unohtamatta.
- Ykköskotien asumispalveluissa sovelletaan toimiviksi koettuja ja tutkittuja menetelmiä. Toimintayksiköissä on toiminnanohjausjärjestelmä, Ykköskotien mielenterveystyö ja vammaispalvelut on sertifioitu laatu- ja ympäristöjärjestelmä ISO 9000:1 ja ympäristöjärjestelmä ISO 14000:1 mukaisesti. Laadun arviointi ja kehittäminen on jatkuvaa.
- Provesta Tammessa 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.
- Asiakkaat kokevat tiedon ja taidon näkyvän siinä, että henkilökunta on koulutautunutta ja osaavaa.

- Provesta Tammessa tehdään aktiivista laadun arviointia mm. sähköisen laatukselyn, omavalvonnan sekä erilaisten toiminnan mittareiden välityksellä. Laadun arvioinnin tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä aktiivisesti.

Välittäminen ja Vastuunotto

- Huolehdimme ja vastaamme siitä, että palvelumme toteutuvat siten, kun olemme sopineet. Palveluprosessien kulkua ja etenemistä arvioidaan säännöllisesti ja palvelu toteutuu suunnitelmallisesti ja yksilöä kunnioittaen. Palvelun toteutus, asiakkaan vointi ja toimintakyvyn muutokset dokumentoidaan ja muutoksista tiedotetaan aktiivisesti. Kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen ja pyrimme kaikin mahdollisin tavoin kunnioittamaan ja edistämään heidän autonomiaansa, vastuun ottamiseen omasta elämästään ja toiminnastaan ja rohkaisemme mahdollisimman suureen omatoimisuuteen.
- Henkilökunta kokee, että Tammessa toteutetaan asiakastyötä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen toteuttamissuunnitelman mukaisesti, asiakasta kuunnellen. Toteutus dokumentoidaan kattavasti. Palveluiden toteuttamista arvioidaan säännöllisesti ja siitä raportoidaan sovitulla tavalla. Arjen asiakastyötä toteutetaan kuntouttavalla työotteella ja toiminnan tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman itsenäinen elämä omassa kodissa.
- Asiakkaat kokevat välittämisen ja läsnäolon tärkeäksi. Asiakkailla on tunne, että heidän tärkeistä asioistaan huolehditaan.

Kumppanuus ja Yrittäminen

- Toimintamme rakentuu yhteistyölle niin palvelun tilaajan, kuntoutujien kuin heidän läheistensä kanssa. Palveluita suunnitellaan ja kehitetään yhdessä tilaajan kanssa. Asiakkaan tukemisen tapaa suunnitellaan ja toteutetaan asiakkaan ja hänen läheistensä kanssa yhdessä siten, että vahvistamme asiakkaan kykyä ja valmiutta edistää omia elämäntavoitteitaan ja mahdollisuuksiaan, sekä parantaa oman elämänsä laatua. Hyödynnämme aktiivisesti ympäristön normaalipalveluita ja toimintamahdollisuuksia.
- Palvelun vaikuttavuuden, asiakastyytyväisyyden ja tuloksellisuuden arviointi on myös yhteinen prosessi.

- Provesta Tammen henkilökunta tekee aktiivista yhteistyötä palvelun tilaajan, asiakkaiden ja heidän läheistensä sekä eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyön sujuvuutta mitataan tyytyväisyyskyselyjen sekä arjen kohtaamisien avulla.
- Henkilökunta kokee kumppanuuden näkyvän siinä, että olemme aktiivisesti yhteyksissä tilaajiin ja asiakkaan muihin sidosryhmiin.
- Asiakkaat kokevat kumppanuuden ja yrittämisen tarkoittavan sitä, että he saavat itse päättää, kuinka paljon yksiköstä ollaan omaisiin yhteyksissä.

Kasvu ja Kehittäminen

- Usko ihmisten mahdollisuuteen kasvaa ja kehittyä. Olemme sitoutuneet omien palveluiden sisällölliseen kehittämiseen ja uusien palvelumallien luomiseen. Olemme joustavia niin asiakkaiden kuin tilaajienkin muuttuvien tarpeiden mukaan.
- Provesta Tammen palveluita kehitetään kuntatilaajan sekä asiakkaiden tarpeiden sekä saamamme palautteen pohjalta.
- Henkilökunta kokee kasvun ja kehittämisen näkyvän siinä, että palvelut suunnitellaan yksilöllisesti ja tuetaan asiakasta arjen toiminnoissa.
- Asiakkaat kokevat kasvun ja kehityksen liittyvän yksikön toiminnan kehittämiseen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

4.1 Riskienhallinta

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

Kuvaa, miten yksikön riskienhallinta/omavalvonta toimii

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvontasuunnitelman ja omavalvonnan toimeenpanon lähtökohta. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä, eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin

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

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

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

Riskienhallinnan työnjako

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

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan ja miten niihin kohdistetaan omavalvontaa. Provesta Tammessa 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 Tammen riskien kartoituksessa on arvioitu toimintaa monipuolisesti riskienkartoituksen sekä arjen toiminnan toteuttamisen sekä arvioinnin avulla.

Kartoituksessa on noussut seuraavia huomioita:

- Toimintaympäristön riskit liittyvät taloyhtiön toimintaan ja naapureihin; miten naapurit suhtautuvat asumispalveluiden toimintaan ja asiakasryhmään. Yhteistyö on sujuvaa ja avointa naapureiden ja isännöitsijän kanssa. Palautetta annetaan puolin ja toisin tarvittaessa.
- 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. Henkilökunta perehdytetään toimintaympäristöön työsuhteen alkaessa ja asiaa pohditaan kvartaaleittain tiimipalavereissa työyhteisön kesken.
- Toimintaympäristö luo erilaiset vaatimukset henkilöstön osaamiselle. Työ on luonteeltaan erilaista kuin esim. ryhmäkotityyppisessä toiminnassa. Asiakasasunnoilla työskentely on itsenäistä työtä ja annettava tuki asiakkaalle on laaja-alaista elämän tukemista. Henkilökunnan osaamista ja työn tekemistä tuetaan sosiaali- ja terveysalan koulutuksilla sekä tuotteen kattavalla perehdytyksellä sekä työnohjauksella ja johtamisen tuella.
- 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.
- Toiminnan valvontaan liittyvät riskit voivat syntyä, jos eri viranomaisilla ei ole tarpeeksi tietoa palvelun ominaispiirteistä tai palveluiden tuottamisesta tavanomaisessa asuinympäristössä (valvonta, lupa, pelastusviranomaiset). Tämän vuoksi teemme aktiivista yhteistyötä eri viranomaisten kanssa.
- Yhteiskunnalliset haasteet/pandemiat; Tammen yksikön toiminnan jatkumisen takaamiseksi työntekijöille on laadittu eri tilanteisiin kirjallisia ohjeita sekä erilaisia

toimintamalleja kerrataan säännöllisesti. Ohjeiden kertaamisesta vastaa yksikön esihenkilö ja toteutumista seurataan omavalvonnan avulla.

- Poikkeustilanteet (sähkö- ja vesikatkot, palo- ja poistumisturvallisuus jne.); kirjalliset ohjeet ja säännölliset harjoitukset sekä tarvittava varustus.
- Provesta Tammessa on arjen työn riskien arvioinnissa noussut esille tietosuojariskit. Tietosuojan ohjeistukset ovat osa työn perehdytystä ja ohjeet löytyvät kirjallisena ja niihin perehdytään säännöllisin väliajoin. Esimerkiksi asiakkaan asioista ei puhuta muualla kuin asiakkaan omalla asunnolla tai Tammen toimistossa. Jokainen työntekijä huolehtii, ettei toimiston pöydällä ole papereita tai listoja mitkä sisältävät asiakkaiden tietoja. Tietoturvallisuuden osaaminen varmistetaan työsuhteen alussa käytävässä koulutuksessa.
- Provesta Tammessa on riskienkartoituksessa noussut esille mahdolliset lääkehoidon riskit kuten mm. lääkelistojen oikeellisuus ja säännöllisen lääkehoidon toteutuminen. Lääkehoidon toteutuksessa huolehditaan, että asiakkaiden lääkelistat ovat ajantasaiset ja varmistamme jokaisen asiakkaan säännöllisen lääkehoidon. Lääkehoidon vaikuttavuutta seurataan päivittäin. Lääkehoidon ohjeidenmukaista ja ammattitaitoista toteuttamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla, lääkehoidon osaamisen tukemisella sekä lääkehoidon toteuttamistilanteiden rauhoittamisella.
- Provesta Tammessa on arvioitu arjen asiakastyön riskiksi asiakkaan motivaation muutokset sitoutua palveluihin. Motivaation tukemiseksi asiakas osallistetaan oman kuntoutuksensa suunnitteluun ja toteutukseen mm. tavoitteiden ja palvelun sisällön laatimisella. Mikäli sitoutumisessa tapahtuu muutos, keskustellaan asiakkaan kanssa ja kerrataan yhdessä palvelun ja kuntoutuksen tavoitteet. Asiakkaiden toimintaa asunnoilla seurataan päivittäin kotikäyntien yhteydessä ja arjen askareita toteutetaan yhdessä ohjaajan kanssa.
- Riskit tunnistettaessa niistä kirjataan aina poikkeamaraportti, joka käydään läpi koko työyhteisön kesken. Raportin perusteella jokaisesta toiminnan poikkeamasta tehdään suunnitelma siitä, kuinka vastaavanlainen riski voidaan jatkossa välttää.

4.2 Ilmoitusvelvollisuus

Menettelyohjeet henkilöstön ilmoitusvelvollisuuden toteuttamiseksi

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Provesta Tammessa ilmoituksen vastaanottaa yksikön esihenkilö. Hänen on ilmoitettava asiasta hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Yksikön esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Ilmoitusvelvollisuus perehdytetään uudelle työntekijälle työsuhteen alussa. Lisäksi ilmoitusvelvollisuuden sisältöä ja toteutusta kerrataan yksikön henkilökunnan keskuudessa säännöllisesti. 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 liiketoimintajohdolle sekä laatutiimille. Poikkeamailmoituksen tekeminen on osa työntekijän perehdytystä ja siihen löytyy myös kirjalliset ohjeet yksikön SharePoint-sivuilta.

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

Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit sähköisen tyytyväisyyskyselyn tai nimettömän palautejärjestelmän välityksellä. Lisäksi tietoa voi antaa suullisesti tai puhelimitse suoraan henkilökunnalle. Tietoa voi

jakaa myös sähköpostilla. Kaikki palautteet käsitellään yksikön esihenkilön toimesta. Kaikki käsittelyt dokumentoidaan.

4.3 Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

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

Työntekijä tekee lain edellyttämän ilmoituksen poikkeailmoitusjärjestelmän kautta, jolloin tieto kirjautuu sähköiseen järjestelmää. Tapauksien käsittely ja raportointi tapahtuu samassa järjestelmässä. Poikkeamat käsitellään yksikön viikkopalavereissa. Poikkeaman käsittelee aina yksikön esihenkilö. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Poikkeamien käsittelyn toteutumista ohjeiden mukaisesti seurataan toiminnan omavalvonnan avulla mm. johtamisen prosessissa sekä yksikön toiminnan kvartaaliarvioinneissa. Johtamisen prosesseihin kuuluvat alueen viikkopalaverit sekä Ykköskotien johtoryhmätyöskentelyt, joissa poikkeamia sekä mahdollisia epäkohtia seurataan viikoittain.

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

4.4 Korjaavat toimenpiteet

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan todettujen haittatapahtumien ja epäkohtien korjaamiseen liittyvistä toimenpiteistä. Muutosta vaativien laatu-poikkeamien juurisyyt selvitetään ja suunnitellaan tarvittavat toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi. Korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset viikoittaisten tiimipalavereiden pöytäkirjoihin.

Poikkeaman käsittely, seuranta sekä mahdollisten korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden seuranta tehdään poikkeamaraportointijärjestelmässä poikkeamolomakkeelle. Lisäksi poikkeamien käsittely, seuranta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta kirjataan henkilöstön kokousmuistioon. Vakavista poikkeamista menee välitön ilmoitus yksikönjohtajalle, palvelujohtajalle ja laatuorganisaatioon.

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

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

Provesta Tammessa käydään poikkeamat läpi välittömästi asianomaisten kanssa sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi viikoittaisissa henkilökunnan tiimipalavereissa. Käsittelystä tehdään kirjaus poikkeamajärjestelmään sekä kokouksen pöytäkirjaan. Lisäksi yksikön esihenkilö varmistaa, että mahdollisten korjaavien toimenpiteiden ohjeistukset saavuttavat kaikki yksikön työntekijät. Tämä varmistus tehdään viikkopalaverimuistioiden lukukuittauksilla sekä sähköisen asiakastietojärjestelmän viestinnällä. Asiakkaille ilmoitetaan muutoksista säännöllisissä yhteisökokouksissa tai tiedotteilla. Yhteistyötahoja tiedotetaan muutoksista puhelimitse tai sähköpostilla. Läheisyhteistyötä tehdään erikseen sovittujen toimintatapojen mukaisesti.

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 Tammessa 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, mahdolliset läheiset, asiakkaan hoitoon ja kuntoutukseen osallistuvat tahot sekä palvelun tilaajan edustaja ja Provestan henkilökunta. Toteuttamissuunnitelmat päivitetään palvelun sisällön muuttuessa tai vähintään kaksi kertaa vuodessa omaohjaajan ja asukkaan toimesta. Suunnitelmien päivitysten yhteydessä tapahtuu samalla pitkän aikavälin kuntoutuksen arviointi, josta raportoimme yhteistyötahoillemme. Kaikki päivitykset dokumentoidaan ja näin ne ovat todennettavissa.

Mitä mittareita henkilön toimintakyvyn arvioinnissa käytetään?

Provesta Tammessa käytetään toimintakyvyn arvioinnissa RAI-ID-mittaria, sekä kahdesti päivässä kirjattavaa henkilökunnan havainnointia asukkaan toimintakyvystä.

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

Asiakkaan luvalla huolehdimme siitä, että läheiset saavat mahdollisuuden osallistua toteuttamissuunnitelman laatimiseen. Asiakas on aina itse mukana laatimassa toteuttamissuunnitelmaa.

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

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

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 Tammessa arvioidaan asiakkaan kohtelua arjen asiakastyössä sekä omavalvonnan asiakkaan kohtaamisen auditoimisella. Lisäksi asiakkaan kohtelua arvioidaan kuukausittaisilla palautekyselyillä. Palautetta kerätään asukkailta, työntekijöiltä, sekä läheisiltä.

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 Tammen henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

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

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

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

Itsemääräämisoikeuden toteutumista varmistetaan myös erillisellä itsemääräämisoikeussuunnitelmalla, joka löytyy jokaisen asukkaan henkilökohtaisesta asukaskansiosta, sekä Domacare asiakastietojärjestelmästä asiakkaan tiedoista. Asiakas osallistuu aina oman itsemääräämisoikeussuunnitelmansa toteuttamiseen.

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

Provesta Tammessa ohjeistetaan henkilökuntaa niin, että asiakkaiden palvelut perustuvat vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Toiminnan tavoitteena on avoimuus ja keskusteleavuus sekä yhteistyö. Provesta Tammessa ei ole käytössä rajoittamistoimia.

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

Provesta Tammessa 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 Tammessa 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.

Tammen asiakkaat kertovat, että työntekijät auttavat, kuuntelevat ja tukevat tarvittaessa. Henkilökunta on asiakkaiden kertoman mukaan asiallista ja mukavaa.

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

Yksikön esihenkilö lähestyy asiakkaan läheisiä, jos yksikössä on tapahtunut asiakkaan epäasiallista kohtelua, haittatapahtumia tai vaaratilanteita.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

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

Provesta Tammen asiakkaita houkutellessaan aktiivisesti osallistumaan yksikön toiminnan arvioimiseen, suunnitteluun ja kehittämiseen. Toiminnan arviointia tehdään sähköiseen laatukselyyn vastaamalla, palautteita keräämällä sekä keskustelemalla asiakkaiden

kanssa yksikön toiminnasta viikoittaisissa asiakaskokouksissa sekä asiakkaiden omatuokioilla ja ohjauskäynneillä. 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.

Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?

Provesta Tammen asiakkaiden kokemuksellista laatua mitataan säännöllisesti toteutettavalla sähköisellä laatukselyllä. Asiakkaat saavat vastata kyselyyn aina halutessaan. Kyselyssä on omat kysymyssarjat läheiselle, asiakkaalle sekä henkilökunnalle. Kyselyn lisäksi palautetta kerätään arjen toimintojen yhteydessä, omaohjaajakeskusteluissa ja viikoittaisissa asiakaspalavereissa. Palautetta voi antaa myös nimellisesti tai nimettömänä Ykköskotien palautejärjestelmän kautta. Lisäksi palautetta kerätään esim. sähköpostin välityksellä. Yksikön henkilökunnan mielestä asiakkailta tulee palautetta viikoittain ja erityisesti yhteisökokouksen aikana kysellään kaikilta siihen osallistuvilta ”risuja ja ruusuja”. Palautteet käsitellään aina ja niiden perusteella pyritään toteuttamaan asiakkaiden toiveet mahdollisuuksien mukaan. Yksikössä on myös palautelomakkeita, jotka voi jättää nimettömästi palautelaatikkoon halutessaan.

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

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



Provesta Tammen laatuindeksi on 90,9 % (01-08/2023) Yksikössä asuminen ja työskenteleminen koetaan turvalliseksi ja asukkaat pitävät siitä, että heillä on mahdollisuus sisustaa kodistaan omannäköisensä. Asiakkaat kokevat, että saavat yksilöllistä ohjausta ja tukea. Provesta Tammen kehittämiskohteena on ollut maukas ja terveellinen ravinto. Asiakaskokouksissa on keskusteltu toiveruoista ja ne on kirjattu kokousmuistioon. Yhdessä asiakkaiden kanssa on päätetty, että toiveruokapäivä on joka toinen perjantai. Toinen kehittämiskohde on ollut yhteisöllisyys ja osallisuus. Asiakaskokouksessa käytiin läpi Provesta Tammen viikko-ohjelma ja asiakkaat kertoivat mitä toimintaa haluaisivat yhteisiin tuokioihin. Provesta Tammen viikko-ohjelma tehtiin uusiksi ja myös aikaa muutettiin asiakkaiden toiveesta. Tehtyjen muutosten myötä osallistuminen toimintatuokioihin on ollut aktiivista.

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:

Johanna Pirnes

Puh. 050 350 4605

Sähköposti: johanna.pirnes@mehilainen.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista 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.

Potilas- ja sosiaaliasiamieheltä saat ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista.

Voit olla yhteydessä potilas- ja sosiaaliasiamieheen, kun

- sinulla on kysyttävää asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista
- tarvitset apua muistutuksessa, kantelussa tai potilas- ja lääkevahinkoilmoituksissa
- tarvitset ohjausta ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Potilas- ja sosiaaliasiamies on puolueeton henkilö, joka neuvoo ja ohjaa sinua terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa. Tarvittaessa potilas- ja sosiaaliasiamies avustaa ristiriitatilanteiden selvittämisessä ja neuvoo valitusmenettelyssä. Potilas- ja sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon. Palvelu on maksutonta.

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Vantaan ja Keravan hyvinvointialue:

Miikkael Liukkonen

Puh. 09 41910230

Arkisin klo 8–16

Sähköposti: miikkael.liukkonen@vakehyva.fi

Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

Clarissa Peura

Jenni henttonen

Puh. 0400 277 087

ma klo 12-15

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

Sähköposti: sosiaaliasiamies@sosiaalitaito.fi

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

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

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU

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

[029 505 3050](tel:0295053050)

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

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

Provesta Tammen 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 Tammessa kaikille asiakkaille on nimetty omaohjaaja heti palveluiden alkaessa. Omaohjaaja vastaa asiakkaan kuntoutumisen prosessin suunnittelusta, seurannasta ja raportoinnista yhdessä esihenkilön ja työryhmän kanssa.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Provesta Tammessa edistetään asiakkaan fyysistä toimintakykyä suullisen ohjauksen avuin esimerkiksi ohjaamalla ruoanvalmistuksessa, pukeutumisessa, kotiaskareiden teossa sekä mahdollisimman itsenäisessä liikkumisessa. Asiakasta motivoidaan liikuntaan ja itselleen mielekkäisiin liikuntamuotoihin. Asiakkaan toimintakykyä ylläpidetään myös kulkemalla lyhyet matkat asiointeihin kävellen tai pyörällä. Lisäksi seuraamme kuukausittain asiakkaiden painoa ja verenpainetta. Havainnoimme asiakkaiden fyysistä toimintakykyä päivittäin.

Psyykkistä hyvinvointia tuetaan säännöllisillä tukikeskusteluilla, omatuokioilla, tarjoamalla aktiivista arkea ja yksilöllisyyden huomioiminen ohjauskäyntien sisällöissä. Asiakasta tuetaan kokonaisvaltaisesti ja elämään mahdollisimman täysipainoista arkea. Käytämme psyykkisen hyvinvoinnin tukemisessa erilaisia menetelmiä ja haemme aktiivisesti tietoa asiakkaan oireidenhallinnan tukemiseksi.

Kognitiivista toimintakykyä edistetään tukemalla asiakkaan muistia, oppimista ja ongelmanratkaisua. Esimerkiksi asiakkaita tuetaan kauppalistan teossa, hahmottamaan kodin askareita rastilistojen avulla. Asiakkaat ovat mukana omaa elämäänsä koskevissa päätöksenteoissa ja heitä tuetaan siinä tarvittaessa. Pyrimme, että asiakkaat ovat itse mukana ratkaisemassa haastavia tilanteita. Tuemme asiakkaiden vuorokausiryhmiä esimerkiksi aamuisilla kotikäynneillä. Muistutulemme asiakasta eri toimintoihin liittyen tarvittaessa.

Sosiaalista toimintakykyä tuemme järjestämällä päivittäin erilaista yhteistä toimintaa tai tekemistä yksikön yhteisissä tiloissa, ympäristön aktiviteeteissa tai ulkona. Asiakkaat saavat itse vaikuttaa toimintatuokioiden sisältöihin ja yhteisten aktiviteettien suunnitteluun. Asiakkaille järjestetään kerran viikossa asukaskokous. Kokouksen puheenjohtajana toimii aina joku asiakkaista. Kokouksessa asiakkailla on mahdollisuus tuoda esille omia toiveitaan ja mielipiteitään yksikön toimintaan liittyen.

Toimintakykyä arvioidaan jatkuvasti ja sitä seurataan päivittäiskirjauksin, sekä toteuttamissuunnitelmien ja toimintakykymittarin avulla. Asiakkaiden yksilölliset tavoitteet ovat määritelty kunkin henkilökohtaisen toimintakyvyn mukaisesti ja toimintakykyä edistetään tavoitteita asettamalla ja niitä kohden työskentelemällä.

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

Tammessa on suunniteltua viriketoimintaa viikon jokaiselle päivälle. Lisäksi Tammen henkilökunta järjestää asumisyksikön ulkopuolelle suuntautuvia retkiä. Jokainen asukas saa retkelle erillisen kutsun ja retkikohteita ovat esimerkiksi huvipuistot, eläinpuistot, lähikunnat, museot, elokuvateatterit tai kaupungin virkistyspaikat. Lisäksi asukkaita rohkaistaan ja motivoidaan itsenäiseen harrastamiseen. Tammen asiakkaista useampi harrastaa aktiivisesti liikuntaa mm. sählyä, koripalloa ja jalkapalloa. Kannustamme päivittäin treeneihin osallistumista. Yksikössä seurataan myös aktiivisesti Vantaan alueen tapahtumia, joihin asiakkaat voivat osallistua yhdessä tai yksilöllisesti.

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

Asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan säännöllisesti arjen toimintojen yhteydessä. Toiminnan arvioinnit ja seuranta kirjataan asiakastietojärjestelmän päivittäiskirjauksiin niille kuuluvien otsikoiden alle. Kirjauksien toteutumista seurataan laadun toiminnallisten raporttien pohjalta.

6.2 Ravitsemus

Miten yksikön ruokahuolto on järjestetty?

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

Miten asiakkaiden erityiset ruokavaliot ja rajoitteet otetaan huomioon?

Kaikkien asiakkaiden mahdolliset erityiset ruokavaliot ja rajoitteet huomioidaan ruoanvalmistuksessa.

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

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

6.3 Hygieniäkäytännöt

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

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

Miten yksikön asuinhuoneiden siivous on järjestetty?

Asiakkaat siivoavat omat asuinhuoneistonsa joko itsenäisesti tai ohjaajien ohjaamana tai avustamana. Jokaiselle asiakkaalle tehdään siivoussuunnitelma palveluihin muutettaessa.

Miten yksikön yleisten tilojen siivous on järjestetty?

Provesta Tammen yhteistilat ovat kodinomaiset. Työntekijät huolehtivat toimiston ja yhteisten tilojen siivouksista.

Miten yksikön pyykkihuolto on järjestetty?

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

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

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

6.4 Infektioiden torjunta

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön hygieniavastaava 050 307 6353

Miten infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviäminen ennaltaehkäistään?

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

6.5 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 soitetään apua 112.

Lisäksi henkilökunta voi konsultoida paikallista päivystävää terveydenhoitoa:

Tikkurilan terveysasema puh. 09 41911040

Kuolemantapauksissa toimitaan organisaation kirjallisen ohjeen mukaisesti.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan huomioimalla kuntoutuksessa kaikki osa-alueet. Fyysiseen terveyteen liittyvät mittaukset toteutetaan kerran kuukaudessa (RR, paino, 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?

Yksikön esihenkilö toimii sairaanhoitajana Tammen yksikössä ja on paikalla arkipäivisin. Muutoin konsultoitavissa puhelimitse. Sairaanhoitajan työnkuvaan kuuluu asiakkaiden terveydenhoidon seurannan suunnitteleminen, sekä lääkehoidosta vastaaminen.

Sairaanhoitaja toimii työyhteisössä muun työryhmän tukena ja ohjaajana lääkehoitoon sekä terveydenhoitoon liittyvissä asioissa.

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

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

6.6 Lääkehoito

Miten lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Lääkehoidonsuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai jos lääkehoidon toteuttamiseen tulee muutoksia. Päivitykseen osallistuu yksikön lääkehoidosta vastaava sairaanhoitaja/esihenkilö ja yksikön henkilökunta. Yksikkökohtainen lääkehoitosuunnitelma hyväksytään lääkärillä.

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

Kuka vastaa yksikön lääkehoidon kokonaisuudesta?

Lääkehoidosta vastaa sairaanhoitaja/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 kirjataan asiakastietojärjestelmään.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

7.2 Terveysuojelulain mukainen omavalvonta

Miten yksikön tilojen terveellisyyteen liittyvät riskit hallitaan?

Yksikön tilojen terveellisyyteen vaikuttavat sekä kemialliset ja mikrobiologiset epäpuhtaudet että 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. Provesta Tammen yksikön toiminnan osalta ei ole noussut huomiota tilojen terveellisyyteen liittyen.

Miten tehdään yhteistyötä muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Provesta Oy tekee tiivistä yhteistyötä palo- ja pelastusviranomaisten kanssa. Järjestämme henkilökunnalle ja asiakkaille säännöllisesti esim. poistumisharjoitustilanteita sekä kertaamme taloyhtiökohtaisia paloturvallisuus ohjeita. Olemme lisäksi varustaneet kaikki asiakkaiden asunnot kirjallisilla pelastusohjeilla ja sammutuspeitteillä. Ohjeita ja peitteen käyttöä harjoitellaan säännöllisesti. Provesta Tammen toiminnalle on laadittu yksikkökohtainen poistumisturvallisuusselvitys.

7.3 Henkilöstö

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

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

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

Yksikön esihenkilö on koulutukseltaan sairaanhoitaja (AMK) ja hänellä on kokemusta Provesta Tammen asiakasryhmälle tuotettavista palveluista sekä esihenkilötyöstä. Esihenkilön osaamista ja työssäjaksamista tuetaan säännöllisillä koulutuksilla ja tiedon jakamisella, työn tukemisella, lähiesimiehen tuella sekä johtoryhmätyöskentelyllä.

Esihenkilön lisäksi yksikössä työskentelee lähihoitajia ja kuntoutuksen ohjaaja. Ohjaajat työskentelevät kahdessa vuorossa (aamu ja ilta) viikon jokaisena päivänä. Yöaikaan toimii puhelinyöpäivystys.

Henkilökunnan työtä tuetaan arjen toimintoihin perehdyttämällä, säännöllisellä tiedon jakamisella, koulutuksilla sekä työnohjauksella. Lisäksi työtä tuetaan lähiesihenkilötyöllä sekä tarvittaessa erilaisilla tukitoimilla kuten mm. työterveyshuollon tuella. Työn

tukemisen kannalta on erittäin tärkeää, että työn ohjeistus on selvää ja organisoitua. Lisäksi työntekijällä tulee olla kaikki tarvittavat työkalut työn suorittamiseksi.

Mitkä ovat sijaisten käytön periaatteet?

Sijaisia käytetään tarvittaessa tai sijaistukset tehdään oman yksikön sisällä työaikajoustoina. Talon ulkopuolisia sijaisia käytettäessä huolehditaan, että sijaisilla on työssä vaadittava koulutus ja kattava perehdytys yksikön toimintaan ja asiakkaisiin.

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

Esihenkilö suunnittelee työtään itsenäisesti ja raportoi työn suorittamisesta viikoittain palvelujohtajalle. Jos työn suorittamisessa on haasteita esim. aikataulujen, työn organisoimisen tai työn määrän osalta, tehdään korjaavia toimenpiteitä yhdessä palvelujohtajan tai palvelupäällikön 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 Tammessa tehdään paljon itsenäistä työskentelyä asiakkaiden kanssa, jolloin riittävään kielitaitoon kiinnitetään erityistä huomiota.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

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

Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon työntekijän soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviinsä?

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

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.

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 Tammessa on järjestetty koulutusta kuluvan vuoden aikana mm. asiakastyöhön, itsemääräämisoikeuteen ja toipumisorientaatioon liittyen. Työntekijät ovat myös käyneet Rai-koulutuksen ja puhetta tukeva ja korvaava kommunikointi- koulutuksen. Työntekijöiden muita koulutuksia on Avekki- väkivallan ennaltaehkäisy ja hallinta-koulutus ja yksi työntekijöistä opiskelee parhaillaan kehitysvammaohjaajan ammattitutkintoa, valmistuu tutkintoon keväällä 2024.

7.6 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Provesta Tammessa kaikki asiakkaat asuvat omissa asuinhuoneistoissaan kerrostalossa. Asiakkaiden asuinhuoneiston välittömässä läheisyydessä sijaitsee ohjaajien toimisto ja asiakkaiden yhteisölliseen toimintaan tarkoitettut tilat.

Provesta Tammessa asiakkaiden asuinhuoneistot ovat parvekkeellisia yksiöitä, jotka kaikki sijaitsevat samassa pihapiirissä. Asunnot sijaitsevat Vantaan Tikkurilassa hyvien kulkuyhteyksien ja palveluiden läheisyydessä.

- asunnot ovat parvekkeellisia yksiöitä, pinta-alaltaan 27–34 neliötä
- asiakas saa itse kalustaa ja sisustaa asunnon
- palveluiden aikana harjoitellaan mahdollisimman itsenäistä asumista ja arjen hallintaa.
- Oma asunto mahdollistaa läheisten vierailut tai jopa yöpymiset.

7.7 Teknologiset ratkaisut

Mitä kulunvalvontaan tarkoitettuja teknologisia ratkaisuja yksiköllä on käytössä?

Provesta Tammessa ei ole asiakkaiden kulunvalvontaan käytettäviä laitteita.

Mitä teknologisia ratkaisuja asiakkailla on henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimia)

Provesta Tammessa ei ole käytössä teknologisia ratkaisuja asiakastyössä.

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

-

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

-

7.8 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet

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

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

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

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

Terveysthuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Yksikön esihenkilö/vastaava sairaanhoitaja Johanna Pirnes 050 307 6353

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

8.1 Asiakastyön kirjaaminen

Miten työntekijät perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen?

Työntekijä perehdytetään asiakastyön kirjaamiseen suullisesti yksikön henkilökunnan toimesta. Lisäksi kirjaukseen löytyy kirjalliset ohjeet, joihin työntekijä tutustuu ja todentaa tutustumisen. Kirjaamiseen järjestetään myös koulutuksia.

Miten varmistetaan, että asiakastyön kirjaaminen tapahtuu viipymättä ja asianmukaisesti?

Asiakastyön työnhjeissa opastetaan työntekijää todentamaan asiakastyön tapahtumat viipymättä. Perehdytyksellä ja kattavilla ohjeistuksilla varmistetaan, että kirjaukset ovat ammatillisia ja asianmukaisilla. Kirjausten sisältöä ja ohjeidenmukaisuutta arvioidaan säännöllisillä kirjausten auditoinneilla. Auditointeja tehdään yksikön esihenkilön,

ulkopuolisen auditoijan sekä palvelujohtajan toimesta. Provesta Tammessa on kirjaamisen vastaava, joka ohjaa ja tukee henkilökuntaa kirjaamisen kehittämisessä yksikössä.

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

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

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

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

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yrityksen tietosuojavastaava Kim Klementti, p. 045 6728 286.

kim.klementti@mehilainen.fi

Tammen esihenkilö Johanna Pirnes; johanna.pirnes@mehilainen.fi

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä Ei

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

- Ajatusten ja keskustelun herättäminen ja ymmärryksen lisääminen hyvästä kohtaamisesta ja toipumisorientaatiosta
- Itsemääräämisoikeuden käsitteen sisäistäminen
- RAI-ID toimintakykymittarin käyttö
- Toipumisorientaation vahvistaminen
- Osaamisen vahvistaminen yksikön asiakasryhmän mukaisesti

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 14.11.2023

Allekirjoitus

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

This documents contains 38 pages before this page

Dokumentet inneholder 38 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 38 sivua ennen tätä sivua

Dette dokument indeholder 38 sider før denne side

Detta dokument innehåller 38 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