

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Lestijokilaakson kotihoito (Kannus-Toholampi-Lestijärvi)	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kannus Kotihoito Peltokatu 10 D 69100 Kannus Toholampi Kotihoito Sairaalandie 2 69300 Toholampi, Lestijärvi Kotihoito Niemeläntie 3A Lestijärvi 69440 Lestijärvi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotona asuvat henkilöt, jotka eivät selviydy itsenäisesti tai omaisten avun turvin kotona asumisesta ja tarvitsevat hoivaa, huolenpitoa ja/tai sairaanhoitoa sekä seurantaa ja apua päivittäisissä toiminnoissa	
Toimintayksikön katuosoite kts yllä	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toimintayksikön vastaava esimies Mervi Salonen	Puhelin 040 804 2440
Sähköposti mervi.salonen@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio VISIO: Suomen toimivin Sote- rohkeaa uudistamista yhdessä! TOIMINTA-AJATUS: Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan
--

laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tuki- palveluiden ja kotihoidon turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Jokaisessa Hoidon ja hoivan yksikössä annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan/potilaan tarpeiden mukaisesti. Asiakkaan kuntoutuessa hänellä tulee olla mahdollisuus siirtyä kevyempien palveluiden piiriin. Hoidon ja hoivan toiminta perustuu normien lisäksi laatusuosituksen hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi sekä kansallisiin omaishoidon kehittämissuunnitelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämissuunnitelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Soiten arvot: *Hyvinvointia ja terveyttä lähellä ihmistä, Suomen toimivien sote-rohkeaa uudistamista yhdessä, arvostava kohtaaminen, avoimuus, osallisuus, vastuullisuus, yhdenvertaisuus- ihminen keskiössä-*

*Lestijokilaakson kotihoidon arvot: **Arvostava kohtaaminen-** jokainen on ainutkertainen yksilö, **Avoimuus** -toimintamme on avointa ja rehellistä, **Osallisuus-** jokainen voi vaikuttaa ja tulla kuulluksi, **Vastuullisuus-** kannamme vastuun tekemästämme työstä, **Yhdenvertaisuus-** olemme kaikki keskenämme saman arvoisessa asemassa*

Lestijokilaakson kotihoidon toimintaa ohjaavat arvot

- **Arvostava kohtaaminen asiakas ja potilastyössä**
 - Jokainen asiakas kohdataan yksilönä ja tasavertaisena hänen taustasta, uskonnosta, kulttuurista, taloudellisesta tilanteesta, sukupuolesta tai elämäntilanteesta riippumatta
 - Hoitajan aitous, läsnäolo, arvostaminen sekä kosketus, puhe, ilmeet ja eleet luovat luottamuksellisen ja välittävän ilmapiirin hoitosuhteeseen
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä
 - Arvostamme työkaverin tekemää työtä
 - Tervehdimme ja käyttäydymme ammatillisesti työyhteisössä
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa
 - Pyrimme joustavaan ja arvostavaan yhteistyöhön eri yksiköiden kanssa Osaamisen arvostaminen
- **Avoimuus asiakas ja potilastyössä**
 - Toimintamme perustuu keskinäiseen luottamukseen, samanarvoisuuteen sekä vaihteluvälisyyden säilyttämiseen
 - Toimintamme on oikeudenmukaista asiakkaiden, omaisten sekä työkavereiden suhteen
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä
 - Käytännön hoitotyössä kanssakäyminen on mutkatonta
 - Henkilökunnan kesken työstä tiedottaminen on avointa ja rakentavaa
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
 - Olemme avoimia uusille asioille ja käytännöille
 - Uskallamme ottaa rakentavasti kantaa toimintatapoihin
- **Osallisuus asiakas ja potilastyössä**
 - Kotihoidon pohjana on asiakkaan tarve, joka perustuu yhdessä suunniteltuun henkilökohtaiseen hoito- ja palvelusuunnitelmaan
 - Tehdään asiat yhdessä asiakkaan kanssa omatoimisuutta vahvistaen

- Asiakkaan näkökulmasta katsottuna kotihoito on yksi osa-alue hänen hyvinvointinsa tukemisessa yhdessä omaisten ja muiden tahojen kanssa
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
 - Jokainen työntekijä on osa isompaa työyhteisöä ja omalta osaltaan kotihoidon ”käyntikortti”
 - Osallisuus on myös vastuuta. Jokainen työntekijä vastaa asiakkaastaan hänen käynnillään
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
 - Olemme sitoutuneet noudattamaan Soiten yhteisiä arvoja ja osallisuus velvoittaa meidät tekemään sen
 - Osallisuus on rohkeutta tuoda esille oma mielipide yhteisistä asioista sekä kunnioittaa ja kuunnella muidenkin mielipiteitä
 - Osallisuudessa huolehditaan myös oman työyhteisön viihtyvyydestä
- **Vastuullisuus asiakas ja potilastyössä**
 - Toimivassa tiimityössä hyödynnämme moniammatillisuutta. Huolehdimme jokainen omalta osaltamme asiakkaan turvallisesta ja vastuullisesta hoidosta
 - Annamme myös asiakkaan omaisille vastuuta läheistensä sovittujen asioiden hoitamisesta
 - Huolehdimme yleisestä viihtyvyydestä asiakastyössä sekä kotihoidon toimipisteessä
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
 - Henkilökunnalle on annettu mahdollisuus erilaiseen työaikamuotoon esimerkiksi opiskelun tai perhesyiden vuoksi
 - Koulutusten kautta ammattitaitoista osaamispääomaa on riittävästi tarjolla
 - Rohkaisemme työntekijöitä puhumaan työhön liittyvistä vaikeista asioista, tarpeista ja huolista. Henkilökunta on saanut hyvin tukea ja ohjausta uusiin vaativiin asiakastilanteisiin
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
 - Teemme hoitotyötä annettujen eettisten ohjeiden mukaan, toimimme kustannustehokkaasti ottaen huomioon myös muut hallinnolta tulleet ohjeistukset
 - Tiiviillä yhteistyöllä eri toimijoiden kesken takaamme asiakkaalle hyvän ja vastuullisen hoidon
- **Yhdenvertaisuus asiakas ja potilastyössä**
 - Kohtelemme kaikkia asiakkaita tasa-arvoisesti taustasta ja olosuhteista riippumatta
 - Tarjoamme kaikille asiakkaille saman tasoista kotihoitoa yhteisten toimintatapojen mukaisesti
- Henkilöstöjohtamisessa ja keskinäisessä työskentelyssä:
 - Kohtelemme toisiamme yhdenvertaisesti koulutuksesta riippumatta
 - Arvostamme toistemme ammattitaitoa
 - Tuemme työyhteisömme hyvinvointia ja pyrimme työssämme keskinäiseen joustavuuteen
- Organisaatioiden välisessä yhteistyössä sekä hallinnossa ja johtamisessa:
 - Arvostamme eri yksiköiden työpanosta ja ammattitaitoa
 - Jokaisen työntekijän tasapuolinen kohtelu johtamisessa on meille tärkeää

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalokuntayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryh-

mä antavat ohjeet rikien arvioinnista. Palvelualuejohtajat vastaavat siitä, että vastuualuejohtajat toteuttavat riskienhallintaa (riskienhallintapolitiikka) sovitulla menettelytavoilla sekä heidät on perehdytetty ja koulutettu riskienarviointiin. Riskienhallinnan avulla pyritään tunnistamaan, poistamaan tai pienentämään tunnistettuja riskejä, jotka ovat toiminnan kannalta merkityksellisiä.

HaiPro on potilas- ja asiakasturvallisuutta vaarantavien tapahtumien raportointimenettely ja tietotekninen työkalu. Henkilökunta tekee kaikista läheltä piti-tilanteista tai asiakkaalle tapahtuneista poikkeamatilanteista sähköisesti ilmoituksen ja lähettävät sen lähiesimiehen käsiteltäväksi.

Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta. Lisäksi käytössä on Pro 24 riskienarviointi ohjelma sekä SHQS laadunhallinnassa riskien kartotusosio. Riskienarviointiin osallistuu jokaisesta ammattiryhmästä edustaja, esimies sekä työsuojelun edustaja. Arvioinnissa kirjataan kehittämiskohteet, vastuuhenkilö ja aikataulu.

Asiakaskäynneillä työntekijät arvioivat asiakkaan mahdollisia riskitekijöitä huomioiden asuin- ympäristön, asiakkaan/omaisen käyttäytymisen, lääkehoidon toteuttaminen sekä sairauteen liittyvät tekijät sekä työn kuormittavuuden. Työyksikön lääkehuoneissa pyritään luomaan rauhallinen ympäristö tarvittaviin lääkejakoihin (suurin osa asiakkaista koneellisen annosjakelun piirissä). Lääkkeiden kaksoistarkastusta varten on lomake jonka niin lääkkeen jakaja kuin tarkastaja kuittaaavut nimikirjoituksellaan. Lääkkeet säilytetään lukituissa kaapeissa ja huumausaineet erillisessä kaapissa. Lääkehuoneen ja lääkejääkapin lämpötilaa seurataan päivittäin. Yksin työskentelyyn liittyviä riskitekijöitä ennakoidaan ja tarvittaessa asiakaskäynti tehdään pareittaan. Organisaatiossa on myös ohjeistus yksintyöskentelystä. Talviaikaan työntekijöille mahdollistetaan liukuesteet kenkiin, hiekoituspusseja autoon sekä otsa/taskulamput.

Henkilöstön osaamista ja ammattitaitoa pidetään yllä täydennyskoulutuksilla. Sairauspoissaoloja seurataan säännöllisesti ja Vartu (varhainen tuki) ohjeen mukaan pidetään varu/työterveysneuvotteluja.

Kotihoidon yksiköt toimivat sekä yksityisen että kunnan omistamissa kiinteistöissä. Kiinteistöissä on Kiinteistön palo- ja pelastussuunnitelma.

Riskien käsitteleminen

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan oheistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja siitä mistä tieto löytyy. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja – riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Epäkohdat, riskit ja laatu-poikkeamat käsitellään esille yksiköiden kokouksissa.

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Hätäensiapu ja alkusammutusharjoitukset 3 vuoden välein.

Läkehoidon pätevyys 5 vuoden välein.

Lääkehoitosuunnitelman päivitys vuosittain.

Riskienarviointi vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman päivitys vuosittain tai toiminnan muuttuessa.

Tietosuoja ja tietoturva pätevyyden päivittäminen joka toinen vuosi.

Sairauspoissaolojen seuranta Vartu ohjeen mukaisesti

Täydennyskoulutusvelvoite

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin laatu-poikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

Haattatapahtumista ja läheltä piti- tilanteista raportoidaan Haipro järjestelmällä. Työntekijä täyttää ilmoituksen ja kohdistaa sen siihen yksikköön, josta tapahtuma lähtöisin. Yksikön esimies saa ilmoituksen tehdystä ilmoituksesta sähköpostitse ja hän käsittelee tehdyn ilmoituksen pyytäen tarvittaessa lisätietoa. Haattatapahtumat käsitellään yksikössä ja tarvittaessa työsuojelun kanssa.

Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, kokouksissa, Soitenetin kautta. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan tarvittaessa yhteydessä.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma on laadittu yhdessä yksikön palveluesimiehen ja henkilöstön edustajien kanssa. Yksikön omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet: Palveluesimies Mervi Salonen, Ulla-Riitta Harju, Marja Hylkilä, Mira Flink, Johanna Muhonen, Anita Ritola, Maria Viitasalo, Sirkka-Liisa Jokela. Omavalvonta suunnitelmaa on työstetty kehittämisspäivissä ja osastopalavereissa.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:
Mervi Salonen Peltokatu 10 D 69100 Kannus 040 804 2440, mervi.salonen@soite.fi

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?
Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Uudet asiakkaat ohjautuvat toiminnanohjauksen kautta. Tässä vaiheessa asiakkaalle on tehty alustava kartoitus lähettävän tahon toimesta.

Palvelupyynnön tultua asiakkaaseen otetaan yhteyttä 7 arkipäivän kuluessa ja kiireellisissä tilanteissa välittömästi. Tällöin tehdään alustava kartoitus ja sovitaan tarvittaessa kartoituskäynti.

Kartoituskäynnin perusteella aloitetaan palvelusopimuksen tekeminen ja aina laaditaan palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä lakisääteinen palvelusuunnitelma. Apuna palvelutarpeen arvioinnissa on mittareina mm. RAI, MMSE, MNA (muisti ja ravitsemus).

Kun uusi asiakas ilmoitetaan yksikköön, esimies/vastaava sairaanhoitaja luo asiakastiedot LifeCare- tietojärjestelmään. Ensikäynnin suorittaa joko sairaanhoitaja tai lähihoitaja. Ensikäynnillä kartoitetaan tarkemmin asiakkaan palvelutarve, jonka pohjalta laaditaan hoito- ja palvelusuunnitelma, joka sisältää myös kuntoutumissuunnitelman. Pohjana käytetään RAI arviointia. Arviointi tehdään säännöllisen kotihoidon asiakkaille puolivuositain ja/tai toimintakyvyn muuttuessa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä. Tarvittaessa järjestetään hoitopalaveri

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Suunnitelmaan kirjataan mm. asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen toimintakyky, palvelutarve, tavoitteet ja toteutus sekä asiakkaan toiveet ja yhdessä sovitut asiat. Kuntouttavalla työotteella tuetaan asiakkaan omia voimavaroja ja kotona selviytymistä. Kuntoutussuunnitelma laaditaan asiakkaan hoito – ja palvelusuunnitelman sisään.

Asiakkaan kohtelu Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaalla on itsemääräämisoikeus ja yksityisyyden suoja. Tämä muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakas osallistuu hoito – ja palvelusuunnitelman laatimiseen, missä tuodaan esille hänen yksilölliset tarpeensa ja toiveensa

Asiakkaan kohtelu

Jokaisella asiakkaalla on oikeus tulla asiallisesti kohdelluksi ja jokaisella työntekijällä on velvollisuus kohdella asiakasta kunnioittavasti.
Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua.
Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta.
Asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Tarvittaessa heitä ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiamieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Soitella on käytössä sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.

Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje.

Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.

Organisaatiossa on myös sovitut palautemenetelmät ja vastuut, jotka Laatu- ja asiakas/potilasturvallisuustyöryhmä on laatinut.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Palautteet käsitellään osastopalaverissa.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvää sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai samaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla 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.

a) Muistutuksen vastaanottaja

Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

b) Sosiaaliasiamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

Tina Sandström on sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309.

Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaaliasiamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliasiamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliasiamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliasiamiehenä.

Sosiaaliamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa ja antaa neuvontaa päätöksiä koskevien valitusten tekemiseen. Sosiaalipalveluja koskevissa ristiriitaisissa tai epäselvissä tilanteissa kannattaa ensisijaisesti ottaa yhteyttä henkilökuntaan tai sosiaalihuoltoa koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.

Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.

**Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista
Valtakunnallinen puhelinneuvonta 071 873 1901**

Numero palvelee arksin klo 9.00-15.00. Soittaminen neuvontanumeroon maksaa normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelun hinnan. Puhelinneuvontaa saa ruotsiksi numerossa 071 873 1902.

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa. Lain 23 § mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuushenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992) korostetaan potilaan oikeutta laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Lain 10 § mukaan terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle.

Sosiaalihuoltolain 48 § henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on Sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäistä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti.

Edellä 1 momentissa tarkoitettun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeiden epäkohdan tai uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan/kuntayhtymän sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Sosiaali -ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.

Muistutukset osoitetaan keskitetysti sosiaalijohtajalle. Muistutusmenettelyssä on kuitenkin syytä korostaa, että asiakkaita tulee aina ensisijaisesti ohjata selvittämään tilannetta heidän asiaansa hoitaneiden henkilöiden tai esimiesten kanssa heti, kun ongelmia ilmenee. Mikäli ongelmat eivät ratkea keskustelemalla, toimintayksikön henkilökunnan ja sosiaaliamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

1-4 viikkoa

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Jokaiselle asiakkaalle tehdään Rai toimintakykyarvio. Tämän pohjalta laaditaan yksilöllinen hoito- ja palvelusuunnitelma, jonka perusteella asiakas saa riittävän ja yksilöllisen ohjauksen, hoivan, hoidon, tuen ja palvelut. Lisäksi tehdään MMSE (muistitutkimus), MNA (ravitsemustilan arviointi) ja tarvittaessa GDS-15(masennuksen arviointi). Asiakkailta on mahdollisuus osallistua erilaisiin ryhmiin, jotka tukevat fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia.

Asiakkaan toimintakykyä kaikilla osa-alueilla tuetaan kuntouttavalla työotteella, ei siis tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittuja kuntoutumissuunnitelmia.

Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoiminta.

Kotihoidolla on tarvittaessa käytössä myös kuntohoitajan palvelut.

Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

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

Tavoitteiden toteutumista seurataan potilastietojärjestelmän kirjauksilla. Arviointia tehdään päivittäin.

4.3.2 Ravitsemus

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

Kotihoidon hoitajien toimesta ravitsemustilaa arvioidaan säännöllisesti kotikäynneillä. Lisäksi asiakkaille tehdään vuosittain ravitsemustilanseuranta-arviointi MNA. Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti. Tarvittaessa otetaan asiakkaalta erilaisia kokeita, pidetään nestelistaa, käytetään lisäravintoaineita. Erityisruokavalioita noudatetaan. Tarvittaessa seurataan, että asiakkaan ruokailu toteutuu säännöllisesti. Tarvittaessa tehdään mittauksia.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja turvallisuus- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Henkilöstö toteuttaa aseptista työjärjestystä. Heillä on käytössä henkilökohtaiset käsidesinfektiopullot. Käsihygieniaa huolehditaan aina ennen ja jälkeen asiakaskontaktin. Henkilöstö suojautuu asiakaskontakteissa tilanteen vaatimalla tavalla. Käytössä on tarvittaessa suojahanskat, suojaesiliina, kasvosuoja, suojatakki ja kengän suojat. Toimintaohjeena on, että hoitotyötä tehtäessä käsikoruja, rakennekynsiä ja lävistyksiä ei saa olla. Kynsilakan tulee olla ehjäpintainen samoin käsien ihon.

Soitessa on oma hygieniahoitaja ja infektiolääkäri sekä jokaisessa yksikössä hygieniaavastaava. Ohjeistukset löytyvät Soitenetistä mm. infektio tapauksissa, infektio yksion alta. Soiten hygieniahoitaja vastaa yksioiden hygieniaavastaavien koulutuksesta ja yhteistyö tehdään Oys:n kanssa

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Työntekijä on ohjeistettu, miten edellä mainituissa tilanteissa menetellään ja toimitaan ja tämä on osa perehdyttämistä. Asioista on selkeä kirjallinen ohjeistus esim. kiireetön ja kiireellinen sairaanhoito ja kuoleman toteaminen.

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Yksikön jokaiselle asiakkaalle on nimetty vastuulääkäri. Hän tekee asiakkaalle kartoituskäynnin ja vähintään 1 kotikäynnin vuodessa kartoituskäynnin jälkeen. Kartoituskäynnin perusteella lääkäri tekee asiakkaan hoitosuunnitelman. Kotikäynnillä hän tutkii asiakkaan terveydentilan ja antaa tarvittavan ohjeistuksen hoidosta ja tutkimuksista. Asiakkailta kontrolloidaan vuosittain määrätyt vuosilaboratoriokokeet. Kerran viikossa on ns. lääkärinpuhelinkierro, jolloin vastuulääkäri soittaa sairaanhoitajalle, jolloin sairaanhoitajalla on mahdollisuus konsultoida lääkäriä asiakkaan asioista. Lääkäri on tavoitettavissa joka päivä 24/7. Takapäivystäjään on mahdollisuus olla yhteydessä joka työvuorossa ja jokainen vuorossa oleva työntekijä.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Pihlajalinna etälääkäri palvelu 24/7. Tiimeille/alueille on nimetty vastuulääkärit. Kannuksen vastuulääkäri on Heidi Veteläinen, Toholampi ja Lestijärvi vastuulääkäri Nikolay Risak. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle on nimetty oma sairaanhoitaja, joka vastaa terveyden- ja sairaanhoidosta ja jokaiselle säännöllisen kotihoidon asiakkaalle on nimetty oma vastuuhoidaja.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään

Lääkehoito toteutetaan yksikön ja Soiten lääkehoitosuunnitelma mukaisesti. Yksiköissä on lää-

kehoitosta vastaava sairaanhoitaja. Hoitajalla tulee olla toimenkuvan edellyttämä lääkehoidon lupa. Lääkehoidon osaamisen testataan 5 vuoden välein. Lisäksi sairaanhoitajan ovat suorittaneet rokotuksen ja verensiirron verkkokoulutukset. Osalla sairaanhoitajista on tehtävän siirron myötä oikeus määritellä Marevan annostus. Lääkehoitosuunnitelma löytyy Soitenet-> Turvallinen lääkehoito.

Yksikön lääkehoitosuunnitelma päivitetty 17.6.2020.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Pihlajalinna etälääkäri palvelu 24/7. Nimetyt vastuulääkärit yksiköissä. Lääkehoidon toteutuksesta vastaavat lääkehoidonluvan antamin valtuuksin sairaanhoitajat ja lähihoitajat. Lääkehoidon tueksi voidaan asiakkaan kotiin asentaa Evondos- lääkeautomaatti.

4.3.6 Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

Käytössä on yhteinen potilastietojärjestelmä. Asiakastietojen luovuttaminen vaatii asiakkaan luvan. Tietojen luovuttamisesta on organisaatiossa ohjeistus. Kun käytännöt ovat kunnossa, hoidon edellyttämiä tietoja voidaan antaa esim. hoitoneuvotteluissa.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

Hakemusten yhteydessä vaaditaan tarvittavat asiakirjat ja kun nämä ovat kunnossa. Palveluntuottaja hyväksytään palveluntuottajaksi.

4.7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan turvapuhelimet testataan säännöllisesti kuukausittain. Turvapuhelimet testataan myös myrskyjen ja tietoverkkokatkosten yhteydessä. Kotikäynnin yhteydessä kiinnitetään huomiota asiakasturvallisuuteen. Asiakkaan koti tarkastetaan *Kartoita koti turvalliseksi* lomakkeen avulla. Kartoituksen yhteydessä esiin nousseista epäkohdista keskustellaan asiakkaan ja omaisten kanssa ja suunnitellaan yhdessä toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi. Asiakasturvallisuutta parannetaan myös asianmukaisilla ja turvallisilla apuvälineillä.

Asiakkaiden luovuttamat avaimet kirjataan lomakkeelle ja niitä säilytetään lukollisessa kaapissa kotihoidon tiloissa. Suurimalla osalla säännöllisistä asiakkaista on sähkölukko sovellus, joka mahdollistaa asiakkaan oven avaamisen kotihoito mobiilisovelluksesta. Sähkölukko sopimus on kirjallinen sopimus asiakkaan ja taloyhtiön kanssa.

<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Soitella turvallisuuspäällikkö on Pasi Paasila. Riskienarviointi tehdään yhdessä työsuojelun kanssa. Yhteistyö pelastustoimen kanssa tehdään mm. alkusammutusharjoitusten toteuttamisessa. Hapro-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi. 112-sovellus ladattu työntekijöiden mobiileihin. Asiakkaan turvapuhelinhälytykset ja testaukset ohjautuvat Stella kotipalvelut Oy :n hälytyskeskukseen.</p>
<p>4.4.1 Henkilöstö</p>
<p>Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Lestijokilaakson kotihoidossa työskentelee 27 lähihoitajaa, 6 kodinhoitajaa, 1 kotiavustaja ja 8 sairaanhoitajaa, joista 1 vastaava sairaanhoitaja.</p>
<p>Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Pidempiin sijaistuksiin, vuosilomat, pidemmät sairauslomat ja muut poissaolot, lähiesimies hankkii sijaisen. Ensisijaisesti käytetään organisaation omaa varahenkilöstö järjestelmää. Lyhytaikaisiin poissaoloihin käytetään ensisijaisesti varahenkilöstöä, nämä sijaisuudet huolehditaan kotihoidon toiminnanohjauksen kautta. Mikäli varahenkilöstöä ei käytössä, sitten palkataan ulkopuolinen sijainen tarvittaessa.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Työvuoroihin suunnitellaan asiakaskäyntien edellyttämä henkilöstö määrä. Poissa oloihin otetaan sijainen, jos asiakaskäyntien määrä sitä edellyttää.</p>
<p>Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet</p>
<p>a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?</p> <p>Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.</p>
<p>b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?</p> <p>Rekrytoitaessa uutta henkilöä työhön, tarkistetaan hänen henkilöllisyys, työkokemus sekä opintosuoritteet. Terveystarkastuksen ammattihenkilön ja sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä eli palkataan sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisia. Ajokortti ja oman auton käyttöä edellytetään asiakaskäyntien toteuttamiseksi.</p> <p>Alaikäisten alle 18-vuotiaiden kanssa työskentelemään valittavien henkilöiden mahdollista rikostaustaa voidaan eräissä tapauksissa selvittää. Lakia sovelletaan työhön, johon pysyväisluontoisesti ja olennaisesti kuuluu ilman huoltajan läsnäoloa tapahtuvaa alaikäisen kasvatusta, opetusta, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovai- kutuksessa alaikäisen kanssa. Kaikki säännöt koskevat sekä kokoaikaisia että osa-aikaisia palvelussuhteita.</p>

Rikostaustaote pyydetään työntekijältä, jolle annetaan ensimmäistä kertaa laissa tarkoitettuja tehtäviä. Henkilö toimittaa rikostaustaotteen nähtäväksi ennen palvelukseen ottamista. Lakia sovelletaan sekä työsuhteessa että virkasuhteessa tehtävään työhön. Jos henkilö vaihtaa työnantajaa, mutta tehtävät pysyvät samoina, on uuden työnantajan vaadittava kuitenkin uusi rikostaustaote.

c) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Yksikköön on laadittu koulutussuunnitelma, jossa huomioidaan yksikön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa ja auditoinneissa tai asiakaspalautteissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet ja pätevyyden päivitystarpeet. Soiten ulkopuolisista koulutuksista tehdään kirjallinen koulutuspalaute ja kaikki koulutuksiin osallistuneet antavat koulutuspalautteen yksikön palaverissa.

Täydennyskoulutuksissa pyritään käyttämään ensisijaisesti Soiten omaa koulutuskalenteria. Koulutuksen haetaan sähköisen HR työpöydän kautta.

4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Kotihoidon tiloja käyttävät vain kotihoidon työntekijät. Asiakasvastaanottoa ei ole. Kotihoidon käyttöön Kannuksessa on varattu 4 huonetta ja esimiehen työhuone sekä yhteiset sosiaaliset tilat. Toholammilla 4 huonetta ja Lestijärvellä 1 sekä sosiaaliset tilat molemmissa kunnissa ja lisäksi vielä on Sykäraisessä sosiaaliset tilat. Työ tapahtuu pääasiallisesti asiakkaan kotona. Poikkeuksena on. Senioriasuminen joka on yhteisöasumista. Aukkailla on omat huoneet ja wc/suihkutilat ja pieni keittiö. Omaiset voivat vierailla ilman erillistä vierailuaikaa huomioiden Covid-19 oheistukset.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Siivous on ostopalveluna ja tilojen siivoukseen on osoitettu henkilö. Työvaatteiden pesu on Kokkopesulla, he hakevat likaiset vaatteet ja palauttavat puhtaat yksikköön.

4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaat voivat saada käyttöönsä turvapuhelimen. Laitetoimittaja on Stella kotipalvelu Oy. He huolehtivat tai valittu vastuuhenkilö turvapuhelimen asennuksen ja toiminnan käytön. Stella kotipalvelu Oy on 24/7 hälytystenvastaanottokeskus, joka vastaanottaa turvapuhelinhälytykset ja toimii avunvälittäjänä sovittuun auttajaorganisaatioon. Asiakkaan säännöllisen lääkehoidon turvaamiseksi voidaan asentaa Evondos- lääkeautomaatti. Fyysisten kotikäyntien lisäksi on mahdollisuus virtuaalihoivapalveluun VideoVisit- laitteen kautta. Laitteiden seuranta on niin asiakkaan kuin henkilökunnan vastuulla. Laitteiden huollosta ja korjauksista vastaa laitetoimittaja.

Henkilökunnan käytössä on Esmikko Client kulunvalvonta.

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

Hoitajat testaavat asiakkaiden turvapuhelimet. Koehälytykset tulee tehdä x1/kuukaudessa ja myös itse turvapuhelin järjestelmästä tulee ilmoitus häiriöstä.

Turvapuhelinhälytykset menevät Stella kotipalvelu Oy:n kautta asiakkaan nimeämälle auttajataholle esim. omaiselle tai kotihoitoon. Keskus ilmoittaa nimetylle auttajataholle asiakkaan hälytyksestä, jonka jälkeen nimetty taho tekee kotikäynnin. Yöaikaan hälytykset voivat mennä myös vartiointiliikelle.

<p>4.4.4 Terveystieteiden laitteen ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Yksikössä ja asiakkaiden kotona on ainoastaan hoidon kannalta oleellisia hoitotarvikkeita, jotka ovat ajanmukaisia. Asiakkaan käytössä olevat apuvälineet tulevat Soiten apuvälinelainaamosta ja niiden tarkoitus on helpottaa ja osin turvata kotona asumista. Apuvälineen tarve tai ohjaus kirjataan LifeCare viestipiikillä, joko apuvälinelainaamoon tai fysioterapiaan. Apuvälinelainaamon henkilökunta opastaa ja ohjaa laitteen käytössä. Apuvälineen huoltoon toimittamisesta vastaa asiakas tai omainen. Tarvittaessa kotihoidon työntekijä toimii yhdyshenkilönä asiakkaan ja apuvälinelainaamon välillä huollon järjestämiseksi. Lisäksi apuvälineet auttavat työntekijän työergonomiaa. Käytössä olevin vierimittareiden toiminta testataan x1/vuosi. Käytössä on laiterekisteri. Kotihoidon henkilöstö tarkkailee apuvälineiden/mittarien toimivuutta niitä käyttäessä.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Laiterekisterivastaava Uuskartano Santeri, santeri.uuskartano@soite.fi p. 040 5042156</p>
<p>58 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY</p>
<p>a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?</p> <p>Kaikki työntekijät allekirjoittavat käyttäjäsitoumuksen, jossa on käyty läpi tietosuojan ja tietoturvan perusasiat. Lisäksi henkilöstön on suoritettava tietosuojan ja tietosuojan verkkokurssi joka toinen vuosi ja läpäistä siinä oleva tentti.</p> <p>Tietosuojavastaavat sekä pääkäyttäjät suorittavat lokivalvontaa, jonka tavoitteena on seurata henkilötietolain, potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain noudattamista.</p> <p>Yksikössä noudatetaan Amos-arkistonmuodostussuunnitelmaa mm. asiakirjojen laatimisessa, käsittelyssä ja arkistoinnissa.</p> <p>Yksiköissä on tietosuojaroska-astia, johon laitetaan tarpeettomat ja hävitettävät asiakirjat. Lisäksi on muovitietosuoja-astia, johon laitetaan esim. asiakkaan tyhjät annoslääkepussit, kun työntekijä antaa lääkkeitä.</p> <p>Työntekijät ja opiskelijat kirjaavat henkilökohtaisilla tunnuksilla asiakastietojärjestelmään.</p>
<p>b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?</p> <p>Joka toinen vuosi suoritettavalla tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssilla.</p>
<p>c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tieto-</p>

jen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Soiten potilasrekisteri ja sosiaalihuollon asiakasrekisteri löytyy:
<http://www.soite.fi/sivu/rekisterit>

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Tikkanen, satu.tikkanen@soite.fi, puhelin 044-7232343

69 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta

Yksikkökohtaista tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnanprosessia käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

Omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa ja päivittämällä omavalvontasuunnitelma vuosittain yhdessä henkilökunnan kanssa saadun palautteen pohjalta.

Aktiivisen palautteen antaminen niin henkilöstön kesken kuin esimiehen toimesta. Yksikön riskien arviointi työsuojelun ja henkilöstön kanssa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Kannus 27.8.2020

Allekirjoitus
Mervi Salonen