

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveyspalvelukuntayhtymä Soite Palveluntuottajan Y-tunnus: 0216462-3	
Toimintayksikön nimi Kotihoito toiminnanohjauskeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Kuusitie 20, 67200 Kokkola	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kotihoito, palvelua tuotetaan pääsääntöisesti ikäihmisille ja pitkäaikaissairaille heidän omassa kodissaan	
Toimintayksikön katuosoite Kuusitie 20	
Postinumero 67200	Postitoimipaikka Kokkola
Toimintayksikön vastaava esimies Marjo Kero-Järvilä	Puhelin 044-7307616
Sähköposti marjo.kero-jarvila@soite.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
<p>Kotihoito järjestää asiakkaalle tarvittavan avun ensisijaisesti omana toimintanaan. Jos kotihoidolla ei ole riittävästi resursseja avun tarjoamiseen, niin silloin asiakas voi saada tarvitsemansa avun palvelusetelillä. Asiakas voi itse valita palveluntuottajan omien tarpeidensa ja mieltymystensä mukaisesti Soiten hyväksymistä palveluntuottajista. Palvelusetelituottajat löytyvät palse.fi portaalista. Palvelusetelillä hankittava palvelu on vaihtoehto kunnan tai kuntayhtymän tuottamalle palvelulle.</p> <p>Palvelusetelitoiminnasta vastaavat kotihoidon toiminnanohjauksen esimies ja palvelusetelitiimi. Yhteystiedot: Palveluesimies Marjo Kero-Järvilä, p. 044-7307616.</p> <p>Niissä tilanteissa, joissa kotihoidon palvelua ei voida tietystä syystä toteuttaa omana palveluna, voidaan kotihoito hankkia asiakkaalle ostopalveluna. Ostopalvelusta päättää kotihoidon palvelualuejohtaja. Ostopalvelu tarkoittaa sitä, että kunta ostaa asiakkaan tarvitseman palvelun yksityiseltä palveluntuottajalta, kuten yritykseltä tai yhdistykseltä. Ostopalveluna voidaan tarjota kunnan sosiaali- tai terveyspalvelua, eikä se saa tulla asiakkaalle kunnan palvelua kalliimmaksi.</p>	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Hoidon ja hoivan toimialueen toiminta-ajatus ja visio

VISIO: Asiakas keskiöön – osaaminen ja voimavarat käyttöön!

TOIMINTA-AJATUS: Hoidon ja hoivan palvelut tuotetaan yhdenvertaisuusperiaatteen mukaan laadukkaasti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelut tukevat asiakkaan itsenäistä selviytymistä, osallisuutta ja toimintakykyä. Toiminta perustuu toimialaa koskeviin lakeihin ja säädöksiin esim. vanhuspalvelulakiin, sosiaali- huoltolakiin.

Tavoitteena on, että asiakas voi asua turvallisessa ja esteettömässä omassa kodissaan tukipalveluiden ja kotihoiton turvin niin pitkään kuin se inhimillisesti ja resurssien mukaan on mahdollista. Annettava hoito ja palvelu perustuvat yksilölliseen, voimavaralähtöiseen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmaan asiakkaan 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 kansalliseen omaishoidon kehittämisohjelmaan, ikääntyneiden asumisen kehittämisohjelmaan sekä kansalliseen muistiohjelmaan.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Yksikön arvot ohjaavat valintojamme ja kertovat meidän tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat tavoitteiden asettamiseen ja keinoihin saavuttaa tavoitteet. Yksikön arvoja ovat ihminen keskiössä, arvostava kohtaaminen, avoimuus, osallisuus, vastuullisuus sekä yhdenvertaisuus.

Yksikön toimintaperiaatteita ovat hoidon yksilöllisyys, turvallisuus, jatkuvuus, voimavaralähtöisyys, laadukkuus ja ammatillisuus. Toiminnassamme otamme huomioon Soiten toimintastrategian, kotihoidon tavoitteet, kriteerit ja resurssit.

RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Yksikössä on toteutettu riskien kartoitus elokuussa 2019, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioitiin monipuolisesti. Epäkohtiin puuttamalla parannamme laatua ja asiakas- sekä henkilöstöturvallisuutta. Riskien kartoituksessa käytettiin apuna PRO24 riskienhallintaohjelmaa. Riskien kartoitukseen osallistivat yksikön esimies, sairaanhoitajia, lähihoitajia ja työsuojelelun edustaja. Riskien kartoituksen yhteydessä nimettiin kehittämis ehdotukset riskien korjaamiseksi. Samalla korjaaville toimenpiteille nimettiin vastuuhenkilö ja aikataulu. Riskien kartoitus tehdään uudestaan 2021.

Riskinhallinnan työnjako

Keski-Pohjanmaan sosiaali- ja terveystalvontayhtymän johtoryhmä ja turvallisuustyöryhmä antavat ohjeet riskien 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. Yksikön esimies (vastuualuejohtaja) vastaa siitä, että yksikön työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista turvallisuusasioihin. Yksikön esimies yhdessä johdon kanssa vastaa myös siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

<p>Työnantaja on hankkinut turvallisuusvälineitä henkilökunnan käyttöön työaikana mm. jalkineiden liukuesteet, taskulamput. Työntekijöiden puhelimiin on asennettu 112-sovellus. Tarvittaessa on vartijapalvelut saatavilla sekä asiakaskäyntejä voidaan tehdä pareittain.</p>
<p>Riskien tunnistaminen</p> <p>Riskinhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.</p>
<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>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. Lääkepoikkeamatilanteissa ollaan yhteydessä myös suoraan lääkäriin toimintaohjeiden saamiseksi.</p> <p>Jokainen yksikön työntekijä on vastuussa siitä, että hän informoi työyhteisöä ja esimiestään havaitsemistaan epäkohdista. Kotihoidon kotikäyntien yhteydessä työntekijä arvioi säännöllisesti asiakkaan, kodin ja työolosuhteiden riskitekijöitä ja dokumentoi ne Lifecareen sekä raportoi tarvittaessa esimiehelle. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet. Asiakaskäynneillä hoitajat käyvät läpi asiakkaan kanssa ”Tarkista koti turvalliseksi” –lomakkeen ja puuttuvat epäkohtiin.</p> <p>Myös asiakkaalla on mahdollisuus tehdä ilmoitus vaaratapahtumasta soite.fi sivuston kautta.</p>
<p>Riskien käsitteleminen</p> <p>Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti –tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?</p> <p>Haipro järjestelmällä ilmoitetut haittatapahtumat ja läheltä piti- tilanteet käsitellään yksikön esimiehen toimesta ja ne sekä korjaavat toimenpiteet käydään läpi yksikön aluepalaverissa. Dokumentaatio ilmoituksesta korjauviin toimenpiteisiin toteutuu Haipro järjestelmässä.</p> <p>Asiakkaaseen ja hänen läheiseensä otetaan mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja sovitaan menettelytavasta heille sopivalla tavalla. Heille annetaan tarvittaessa ohjeistus muistutus- ja kantelumenettelystä sekä sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Miten yksikössä reagoidaan esille tulleisiin laatupoikkeamiin, läheltä piti –tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Tapahtumat käsitellään yksikössä yksilöllisesti, tapahtuneen juurisyy selvitetään ja määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista ja toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Muutoksista tiedotetaan sähköpostilla, alue- ja tiimipalaverissa ja Soitenetin kautta. Aluepalaverissa käsitellyistä epäkohdista kirjataan muistio, joka lähetetään sähköpostilla jokaiselle työntekijälle. Jokainen työntekijä on vastuussa siitä, että hän lukee muistion. Ulkoisiin yhteistyötahoihin ollaan yhteydessä tarvittaessa.</p>

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt Omaavalonntasuunnitelma laaditaan yksikön esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä.
Ketkä ovat osallistuneet omaavalonnan suunnitteluun? Omaavalonntasuunnitelman alustavaan suunnitteluun ovat osallistuneet pem Marjo Kero-Järvilä, sh Heidi Andtbacka. Suunnitelma on lähetetty nähtäväksi ja kommentoitavaksi kaikille yksikön työntekijöille.
Omaavalonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot: Palveluesimies Marjo Kero-Järvilä, p. 044-7307616, marjo.kero-jarvila@soite.fi
Omaavalonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5) Omaavalonntasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Toiminnan arviointia tehdään jatkuvasti tiimeissä asiakkaan hoidossa ja hoitoon liittyvissä ajankohtaisissa asioissa.
Miten yksikössä huolehditaan omaavalonntasuunnitelman päivittämisestä? Omaavalonntasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin, mikäli toiminta tai yhteystiedot muuttuvat.
Omaavalonntasuunnitelman julkisuus Missä yksikön omaavalonntasuunnitelma on nähtävillä? Omaavalonntasuunnitelma on nähtävissä toimintayksikössä infotaululla sekä Soiten verkkosivuilla osoitteessa www.soite.fi

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi
Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinneissa käytetään? Asiakkaan palveluntarve arvioidaan alustavasti kotihoidon prosessikaavioiden mukaisesti esim. uusi asiakas, kotiutuva asiakas ja kotihoidon palvelun päättymisen. Uudet asiakkaat ohjautuvat yksikköön optimointikeskuksen kautta, jossa on tehty alustava asiakkaan palvelutarpeen kartoitus. Arviointitiimi ottaa vastaan uudet asiakkaat, joilla ei entuudestaan ole kotihoidon palveluita. Hoitava yksikkö arvioi yhdessä asiakkaan kanssa asiakkaan palvelun tarvetta. Asiakkaan kanssa laaditaan lakisääteinen hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, jossa otetaan huomioon asiakkaan fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan oma näkemys voimavaroistaan ja niiden ylläpitäminen sekä vahvistaminen. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa käytetään apuna toimintakykymit-tareita mm. RAI, MMSE, MNA. Yksikössä olevien asiakkaiden hoidon tarvetta arvioidaan päivittäin hoitotyön ohessa asiakkaan toimintakyky huomioon ottaen. Palvelun määrää muutetaan tarvittaessa.

<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Asiakkaan luvalla läheinen voidaan pyytää osallistumaan palvelutarpeen arviointia varten sovitulle kotikäynnille ja/tai omaisten kanssa keskustellaan puhelimitse. Läheisillä on tärkeä rooli asiakkaan tilanteen kuvaamisessa. Läheisiltä saadaan usein taustatietoa esimerkiksi muistisairaana henkilön toimintakyvystä.</p>
<p>Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma</p>
<p>Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?</p> <p>Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan/läheisen/ tai hänen edustajansa kanssa. Suunnitelma annetaan asiakkaalle ja se päivitetään asiakkaan tilanteen muuttuessa tai vähintään kahdesti vuodessa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma on selvitys asiakkaan toimintakyvystä ja voimavaroista sekä yhdessä sovitusta asioista ja suunnitelluista kotihoidon palveluista. Suunnitelmaan kirjataan myös asiakkaan omat toiveet. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman päivityksen yhteydessä arvioidaan hoidon tavoitteiden ja asiakkaan kanssa sovittujen asioiden toteutumista.</p> <p>Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman toteutumista seurataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään (Lifecare) tehtävillä kirjauksilla.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Asiakkaalle sovitut palvelut ja niiden toteutuminen kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Henkilökunnalla on käytössään Mobiilipuhelimet, joissa heillä on kotikäynneillä nähtävillä potilastietojärjestelmään kirjatut tiedot. Yksikön tiimipalaverissa käydään ajoittain läpi asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat. Asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma otetaan esille myös uutta työntekijää perehdytettäessä.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p> <p>Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen</p>
<p>Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?</p> <p>Kotikäynneillä kunnioitetaan ja huomioidaan asiakkaan itsemääräämisoikeus, yksityisyys, intymiteettisuoja sekä toimitaan asiakkaan ehdoilla huomioiden hänen näkemyksensä ja toiveensa. Hoitajilla on salassapitovelvollisuus. Asiakas osallistuu itseään koskevaan päätöksentekoon.</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p>
<p>Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?</p> <p>Jokaisella työntekijällä on velvollisuus ilmoittaa esimiehelle, jos huomaa epäasiallista kohtelua. Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus on ohjeistettu ja siitä on kirjallinen toimintaohje.</p> <p>Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Tarvittaessa asiakasta ohjataan tekemään muistutus tai ottamaan yhteys sosiaali- ja potilasasiainmieheen. Asia käsitellään palautteiden käsittelystä laaditun ohjeen mukaisesti.</p> <p>Yksiköstä otetaan asiakkaaseen ja/ tai hänen edustajaansa mahdollisimman pian yhteyttä tapahtuman jälkeen ja tilanne selvitetään. Asia kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään. Tarvittaessa järjestetään asiakkaan ja</p>

<p>omaisten kanssa yhteinen hoitoneuvottelu asian selvittämiseksi.</p> <p>Käytössä on myös palvelun laatuun liittyvä palautelomake. Palautelomake löytyy myös verkkosivuilta.</p>
<p>Asiakkaan osallisuus</p> <p>Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen</p>
<p>Palautteen kerääminen</p> <p>Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?</p> <p>Soitella on käytössään sähköinen palautejärjestelmä, jonka avulla käsitellään ja tilastoidaan kaikki saatu palaute.</p> <p>Asiakas voi antaa palautetta soite.fi sivuston kautta suoraan palautejärjestelmään. Kirjallinen asiakaspalaute voidaan jättää myös toimintayksikköön. Asiakas voi myös pyytää palautelomaketta hoitajalta. Kirjallinen palaute voi olla myös toimintayksikölle osoitettu vapaamuotoinen kirje. Asiakkaat/omaiset antavat palautetta myös suullisesti kotikäynnillä tai puhelimitse sekä sähköpostitse.</p> <p>Asiakaspalautteet käsittelee yksikön esimies. Vastaus tulee antaa kirjallisesti viimeistään kahden viikon kuluessa, mikäli asiakas on pyytänyt palautteeseen vastausta. Vain asialliset palautteet käsitellään.</p> <p>Kerran vuodessa järjestetään myös asiakaspalauteviikot, jolloin asiakaspalautetta kerätään tehostetusti. Arviointitiimi jättää kaikille asiakkaille arviointijaksosta asiakastytyväisyyskyselyn joka palautuu suljetussa kirjekuoressa esimiehelle.</p>
<p>Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä</p> <p>Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Asiakaspalautteet käsitellään, tilastoidaan ja luokitellaan sähköisessä palautejärjestelmässä. Havaittuihin epäkohtiin määritellään kehittämistoimenpiteet, jotka toteutetaan ja kirjataan palautejärjestelmään. Yksikön palaverissa arvioidaan kehittämistoimenpiteiden toteutumista.</p> <p>Yksikössämme palautteet käydään läpi myös alue- ja tiimipalaverissa.</p>
<p>Asiakkaan oikeusturva</p>
<p>a) Muistutuksen vastaanottaja Soite, Kirjaamo, Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola</p>
<p>b) Sosiaaliamiehen nimi ja yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista Tina Sandström, sosiaali- ja potilasasiamies, tina.sandstrom@soite.fi, puhelin 044-7232309.</p> <p>Sosiaali ja potilasasiamiehen palvelut ovat maksuttomia.</p> <p>Sosiaaliamiehen toiminta perustuu lakiin Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/200). Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakasta kohteluun, osallistumiseen, oikeusturvaan ja sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä. Sosiaaliamies toimii myös Soiten ostamien sosiaalipalveluiden sosiaaliamiehenä.</p> <p>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 sosiaalihuoltoon koskevan päätöksen tehneeseen työntekijään. Sosiaaliamies avustaa muistutuksen teossa, mikäli asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua tai palvelua.</p> <p>Sosiaaliamies tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiamies seuraa asiakkaiden aseman kehitystä ja antaa siitä vuosittain raportin kunnan- ja kaupunginhallituksille.</p>

<p>d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>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 vastuuhenkilölle 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.</p> <p>Sosiaali- ja terveystoimen muistutuslomakkeet löytyvät verkkosivuilta soite.fi.</p> <p>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 sosiaaliasiamiehen/potilasasiamiehen on autettava asiakasta ongelmien selvittelyssä ja tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Muistutuksen asianmukainen käsittely on osa palvelujen hyvää laatua ja laadun kehittämistä.</p>
<p>e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle 1-4 viikkoa</p>

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

<p>Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta</p>
<p>a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen</p> <p>Asiakkaan toimintakykyä tuetaan kokonaisvaltaisesti kuntouttavalla työotteella, ei tehdä puolesta vaan tuetaan ja ohjataan asiakasta omien voimavarojen käyttöön. Hoitotyössä toteutetaan säännöllisesti asiakkaille laadittuja kuntoutumissuunnitelmia esim. ulkoillaan yhdessä asiakkaan kanssa.</p> <p>Asiakkaan kanssa tehdään yhdessä kotiaskareita.</p> <p>Annetaan asiakkaalle kannustavaa palautetta.</p> <p>Asiakasta ohjataan harrastusten ja kerhotoiminnan pariin, esim. päivätoimintaan.</p> <p>Kotihoidolla on tarvittaessa käytössään myös kuntohoitajan palvelut.</p> <p>Asiakkaalle huolehditaan tarvittavat apuvälineet, joilla tuetaan asiakkaan toimintakykyä ja hyvinvointia.</p> <p>Asiakkaille laaditaan yksilöllinen ja kokonaisvaltainen hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma, joka suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma perustuu asiakkaan RAI toimintakykarvioon.</p> <p>Kotikäyntien yhteydessä hoitajat arvioivat asiakkaan terveydentilaa ja antavat ohjausta/neuvontaa terveellisiin ja turvallisiin elämäntapoihin. Jos hoitaja havaitsee kotikäynnillä asiakkaaseen tai ympäristöön liittyviä epäkohtia, niin hän keskustele niistä asiakkaan kanssa ja ottaa yhteyttä tarvittaviin tahoihin epäkohdan korjaamiseksi. Yksikössä on käytössä tiimityömalli sekä kuntouttavan työotteen/voimavaralähtöinen toimintamalli.</p>
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakkaiden toimintakykyä ja siihen liittyviä muutoksia arvioidaan mm. RAI – sekä hoito- ja palvelusuunnitelman päivituksen yhteydessä vähintään 2x vuodessa tai olosuhteiden/voinnin muuttuessa. Kun asiakkaalle on suunniteltu kuntoutusjakso, niin tavoitteisiin pääsyä arvioidaan jakson aikana ja jakson päättyessä.</p> <p>Tavoitteiden toteutumista arvioidaan myös päivittäin asiakaskäyntien yhteydessä. Kotikäynnit kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään, jossa ne ovat kaikkien hoitoon osallistuvien hoitajien luettavissa.</p>

<p>Ravitsemus</p> <p>Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?</p> <p>Asiakkaiden painoa seurataan säännöllisesti (n. 1xkk). Ravitsemustilaa arvioidaan myös RAI-toimintakykymittarin MNA –ravitsemusosiossa, joka täytetään jokaisen asiakkaan kohdalla.</p> <p>Tarvittaessa asiakkaalla on käytössään nestelista ja lisäravintoaineet. Tarvittaessa ravitsemusterapeutti on käytettävissä.</p> <p>Tarvittaessa otetaan ravitsemustilaan liittyviä verinäytteitä.</p> <p>Tarvittaessa hoitaja jää seuraamaan niiden asiakkaiden ruokailua, joilla ruoka voisi jäädä muuten syömättä.</p> <p>Pyritään huomioimaan asiakaskäyntien kellonajoissa se, että käyntien väliin ei muodostu liian pitkiä ateriavälejä.</p> <p>Tarvittaessa laitetaan välipalaa esille.</p> <p>Osalle asiakkaista on tilattu ateriapalvelu tai he ovat tehneet kauppakassipalvelusopimuksen. Hoitajat asettavat ruuan tarjolle ja huolehtivat, että asiakas saa väh. 4x päivässä syötävää.</p>
<p>Hygieniakäytännöt</p> <p>Miten yksikössä seurataan yleistä hygieniatasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniakäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?</p> <p>Henkilökunta suojautuu asianmukaisesti asiakaskontakteissa mm. työasu, suojahanskat, suojaesiliinat, tarvittaessa maskit, suojatakki, kengänsuojat.</p> <p>Asiakaskäyntien yhteydessä hoitajat noudattavat aseptista työjärjestystä sekä käyttävät aina käsidesinfektioainetta sekä tarvittaessa suojakäsineitä.</p> <p>Hoitotyössä jokainen hoitaja vastaa siitä, että ei käytä asiakaskontaktissa mm. sormuksia, kelloja, lävistyksiä eikä pitkiä kynsiä.</p> <p>Epidemiatilanteissa (esim. noro) suojautumista tehostetaan sekä tiedotetaan aktiivisesti.</p> <p>Hoitajat käyvät hygieniaan ja aseptiikkaan liittyvät tarvittavat koulutukset.</p> <p>Riskijätteet hävitetään asianmukaisesti.</p> <p>Hoitajat avustavat asiakasta hänen hygieniahoidossaan hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Hygieniaan liittyvät toimenpiteet kirjataan asiakas- ja potilastietojärjestelmään.</p>
<p>Terveyden- ja sairaanhoito</p> <p>a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?</p> <p>Hoitajilla on ohjeet, kuinka toimitaan kiireettömissä ja kiireellisissä sairaanhoitotapauksissa sekä myös siitä, miten toimitaan äkillisissä kuolemantapauksissa.</p> <p>Asiakkaiden hammashoitoon liittyen asiakkaalla/omaisella/hoitajalla on mahdollisuus ottaa yhteyttä terveyskeskuksen hammashoitolaan.</p>
<p>b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?</p> <p>Asiakkaiden terveyttä seurataan ja edistetään laatimalla/noudattamalla/päivittämällä asiakkaan hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Hoidossa huomioimme myös ennaltaehkäisyn mahdollisuudet.</p> <p>Jokaisella kotikäynnillä hoitajat arvioivat asiakkaan terveydentilaa. Hoitajat kannustavat asiakasta ja antavat neuvoja/ohjeita terveellisistä ja turvallisista elämäntavoista.</p>
<p>c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?</p> <p>Arviointitiimin sekä palveluseteliin vastuulääkäri vastaa asiakkaiden sairaanhoidosta ja lääkityksestä. Sairaanhoidajalle on varattu aika kerran viikossa lääkärin konsultaatioon ja tarvittaessa äkillisissä tapauksissa sai-</p>

<p>raanhoitaja konsultoi puhelimitse lääkäriä. Tiimin sairaanhoitaja yhdessä tiimin jäsenten kanssa vastaa lääkärin ohjeiden noudattamisesta ja asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, toteuttamisesta sekä arvioimisesta.</p>
<p>Lääkehoito</p> <p>Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. STM:n Turvallinen lääkehoito - oppaassa linjataan muun muassa lääkehoidon toteuttamiseen periaatteet ja siihen liittyvä vastuunjako sekä vähimmäisvaatimukset, jotka jokaisen lääkehoitoa toteuttavan yksikön on täytettävä. Oppaan ohjeet koskevat sekä yksityisiä että julkisia lääkehoitoa toteuttavia palveluntarjoajia. Yksikölle on oppaan mukaan nimettävä lääkehoidon vastuuhenkilö.</p>
<p>a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?</p> <p>Yksikön voimassa oleva lääkehoidon suunnitelma on päivitetty keväällä 2019. Soiten tulevan lääkehoidon suunnitelman pohjalta yksikkö päivittää oman lääkehoidon suunnitelmansa. Yksikön henkilöstöstä nimetään lääkehoitosuunnitelman työryhmän jäsenet päivityksen yhteydessä. Lääkehoidon suunnitelma kuuluu osana uuden työntekijän perehdyttämiseen.</p>
<p>b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?</p> <p>Kotihoidon vastuulääkäri sekä tiimien sairaanhoitajat ja lähihoitajat</p>
<p>Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa</p> <p>Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?</p> <p>Yksikkö tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa, jolla turvataan asiakkaan hoidon moniammatillisuus ja jatkuvuus. Käytössämme on yhteinen Lifecare-tietojärjestelmä, joka turvaa tiedon kulun. Yhteistyötä tehdään puhelimitse sekä yhteisissä hoitoneuvotteluissa.</p>
<p>Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.) Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?</p> <p>Jos yksikön hoitaja huomaa kotikäynnillä epäkohtia palvelun laadussa esim. yksityisen hoitotahon palvelussa (palvelusetelillä), niin hän ottaa yhteyttä omaan esimieheensä sekä palvelusetelipäätöksistä vastaavaan esimieheen tilanteen korjaamiseksi.</p>

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

<p>Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa</p>

<p>Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaiset ja toimijoiden kanssa?</p> <p>Kuusikummissa jossa toimitilamme sijaitsevat, on tehty pelastussuunnitelma. Henkilöstö on osallistunut tarvittaviin turvallisuuskoulutuksiin. Kulunvalvonta ("kellokortti"), jonka toimivuudesta vastaa Soite. Yksikön hoitajille on käytössään turvahälyttimet, tarvittaessa parityöskentely. 112-sovellus on ladattu työntekijöiden mobiileihin. Hoitohenkilökunta on suorittanut verkkokoulutuksen "Potilasturvallisuutta taidolla". Lääkkeiden kaksoistarkastus lisää lääkehoidon turvallisuutta. Henkilöstön osaamisen ylläpitäminen täydennyskoulutuksilla, esim. EA, alkusammutus, lääkehoito jne. Riskien arviointi yhdessä henkilöstön ja työsuojelun edustajan kanssa. Haipro-järjestelmästä nouseviin epäkohtiin reagoidaan laatimalla kehittämistoimenpiteet turvallisuuden parantamiseksi.</p> <p>Asiakasturvallisuutta arvioidaan ensikäynnin yhteydessä ja säännöllisesti asiakaskäyntien yhteydessä. Havainnot raportoidaan ja kirjataan. Käytämme Seniorikasteen kehittämää lomaketta "Tarkista koti turvalliseksi". Tiimikohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla testataan turvaranneke ja palovaroitin säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös. Jos palovaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä Anviaan. Osalla asiakkaista on käytössään turvallisuutta edistäviä laitteita esim. turvaliesi/ajastin pistorasiaan.</p> <p>Soiten turvallisuuspäällikkö on Pasi Paasila.</p>
<p>Henkilöstö</p> <p>Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet</p>
<p>a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?</p> <p>Yksikössä on 1 palveluesimiehen virka, 8 sairaanhoitajan tointa ja 30,5 lähihoitajan tointa. Vakansseja yhteensä 38,5.</p> <p>Varahenkilöstö 4 sh, 15 lh Optimointi 7 lh, 1 ph Palvelusetelitiimi 3 sh, 0.5 lh Arviointitiimi 1 sh, 7 lh</p>
<p>b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?</p> <p>Yksikön palveluesimies palkkaa sijaisen pitempiin määräaikaisiin sijaisuuksiin esim. opintovapaa, äitiysloma. Lyhytaikaisten sijaisten (esim.1-2pv) tarvearviointi tapahtuu toiminnanohjauskeskuksen (optimoinnin) kautta. Kotihoidolla on käytössään varahenkilöstö, josta optimointiyksikkö varaa yksikköön sijaisen äkilliseen tarpeeseen. Jos varahenkilöä ei ole saatavilla, niin yksikköön palkataan ulkopuolinen sijainen. Varahenkilöstön ja arviointitiimin työntekijöitä on perehdytetty työskentelemään myös optimoinnissa tarvittaessa. Yksikössä tarpeen mukaan kaikki ovat valmiita toimimaan eri tiimissä.</p>
<p>c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?</p> <p>Yksikön työnjako tapahtuu optimointikeskuksessa, jossa huolehditaan työntekijöiden riittävydestä ja töiden jakautumisesta tasapuolisesti työntekijöiden kesken. Henkilöstö valmis työskentelemään eri alueilla/tiimeissä. Henkilöstön riittävyttä arvioidaan aktiiviajan seurannalla. Palveluesimies palkkaa avoimiin sijaisuuksiin sijaisen tarpeen mukaan.</p>

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet
<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. Kotihoitoon palkattaessa otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Kotihoidossa on erityisesti huomioitava se, että työntekijän tulee soveltua työskentelemään yksin asiakkaiden kodeissa. Rekrytoinnin periaatteena on myös se, että työntekijä on täysi-ikäinen. Koska kotikäyntien väliset ajomatkat vaihtelevat ja kotikäyntejä on useita työpäivän mittaan, on edellytyksenä, että työntekijällä on oma auto käytettävissään.</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. Tiedustelemme työnhakijalta myös mahdollista suosittelijaa, johon olemme yhteydessä. Terveystieteiden ammattihenkilön ja sosiaalihuollon ammattihenkilön pätevyys tarkistetaan JulkiTerhikki/JulkiSuosikki-rekisteristä.</p>
Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta
<p>a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?</p> <p>Soitella on käytössä perehdytyksen verkkokurssi, jota hyödynnetään. Perehdytyksen apuna käytetään perehdytyskorttia. Yksikön tiimeissä valitaan uudelle työntekijälle perehdytyksestä vastaava henkilö. Uudelle työntekijälle varataan perehdytysajanjakso. Esimies ohjeistaa työntekijää tutustumaan Soitenettiin, jossa on runsaasti tietoa Soiten toiminnasta. Palveluesimies käy työntekijän kanssa perehdytyksen arviointikeskustelun, jossa käydään läpi myös perehdytyskortti.</p> <p>Työntekijät suorittavat tarvittavat asiakastyöhön, tietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyvät verkkokoulutukset.</p>
<p>b) Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?</p> <p>Yksikössä noudatetaan Soiten vanhuspalveluiden yhteistä koulutussuunnitelmaan, josta on valikoitu yksikköön parhaiten soveltuvat koulutukset. Yksikössä huomioidaan henkilöstön osaamistarpeet ja esimerkiksi kehityskeskusteluissa esille nousseet tarpeet ja henkilöstön toiveet. Esimies seuraa täydennyskoulutusten toteutumista.</p>
Toimitilat
<p>Tilojen käytön periaatteet</p> <p>Yksikön asiakkaiden hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa. Yksikön toimitilat ovat Kuusikummissa. Yksiköllä on käytössään 4 tiimihuonetta, tauko/ruokailutila ja esimiehen huone. Toimitiloista löytyy myös 1 varastotila ja 1 varastokoppi.</p> <p>Palveluseteliimin tilat käytössä ma-pe klo 7.00-14.39 Arviointitiimin tilat käytössä ma-su klo 7-21.30 Yöpartion tilat käytössä ma-pe klo 7-14.39 + ma-su klo 20.30-07.00 (yöpartio käyttää) Optimointitilat käytössä 24/7 Varahenkilöstöllä ei ole tiimihuonetta, taukotilaa käytetään tiimi/aluepalavereiden ajaksi.</p>

<p>Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?</p> <p>Yksikön siivous on järjestetty taloyhtiön toimesta. Työntekijät huolehtivat itse työvaatteidensa pesusta työnantajan maksamaa korvausta vastaan. Kevään 2020 aikana Soiten kotihoidolle tulee yhtenäiset työvaatteet, jolloin peru on Kokkotyösäätiön toimesta.</p>
<p>Teknologiset ratkaisut</p>
<p>Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?</p> <p>Asiakkaiden turvapuhelin-, evondoshälytykset menevät kotihoidon toiminnanohjauskeskukseen (optimointiin). Sieltä otetaan yhteyttä asiakasta hoitavaan lähi/sairaanhoitajaan, joka lähtee kotikäynnille asiakkaan luokse. Tarvittaessa asiakkaalle tilataan ambulanssi.</p> <p>Tiimikohtaisesti/omahoitajakohtaisesti huolehditaan, että jokaisen asiakkaan kohdalla testataan turvaranneke ja palovaroitin säännöllisesti sekä kirjataan tarkistus ylös. Jos palovaroitin ei toimi, niin tarkistetaan paristot. Jos laite rikki, niin ohjataan omainen/asiakas hankkimaan uusi. Jos turvapuhelin ei toimi, niin otetaan yhteyttä Stellan.</p> <p>Osalla asiakkaista on käytössään myös turvaliesi ja turvakatkaisimia.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto</p>
<p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?</p> <p>Hoitajat arvioivat kotikäynnillä asiakkaan apuvälineiden tarvetta. Jos tarvetta ilmenee, niin hoitajat ottavat yhteyttä apuvälinelainaamoon, josta asiakas saa tarvittavat apuvälineet. Hoitajat ohjaavat asiakasta apuvälineiden oikeaoppiseen käyttöön. Tarvittaessa otetaan yhteyttä fysioterapeuttiin tai kuntahoitajaan, joka voi olla apuna apuvälinetarpeen arvioinnissa sekä käytön ohjauksessa. Apuvälinelainaamo huoltaa apuvälineet.</p>
<p>Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot</p> <p>Yksikössä on käytössä laiterekisteri, johon kirjataan hoitajien käytössä olevat hoitolaitteet esim. RR- ja INR- mittarit. Yksikössä on nimetyt laiterekisterivastaavat.</p>
<p>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 tietoturvan 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>Asiakkaalla on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle erillisellä lomakkeella.</p>

Yksikössä on lukolliset kaapit. Käytöstä poistetut asiakirjat toimitetaan terveyskeskuksen arkistoon. Tarpeettomat paperit hävitetään silppurilla tai laittamalla ne tuhottavien papereiden säiliöön.

Asiakaskäyntien tiedot kirjataan Lifecare-tietojärjestelmään työntekijän omalla käyttäjätunnuksella. Hoitajat eivät käytä sähköpostia eivätkä tekstiviestejä asiakasasioiden hoitoon. Hoitajat kirjautuvat ulos tietokoneelta poistuessaan työpisteestään.

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

Säännöllisin väliajoin suoritettava tietosuojan ja tietoturvan verkkokurssi.

Myös harjoittelijoilla/opiskelijoilla on käytössään omat käyttäjätunnukset kirjaamista varten.

Uuden työntekijän perehdytys sisältää myös henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvät asiat.

c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Ne päivitetään Soiten toimesta ja ne tulevat näkyviin Soite.fi -sivustolle

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

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

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Olemme arvioineet ja käsitelleet kehittämiskohteita ja toimenpiteitä eri asiayhteyksissä.
Kehittämiskohteet nousevat mm. henkilöstön työhyvinvointikyselyistä.

Yksikön Haiprot käsitellään aluepalavereissa ja kehittämistoimenpiteet kirjataan aluepalaverimuistioon sekä HaiPro- järjestelmään.

Yksiköön tehty valvontakäynti 27.5.2019.

Yksikön muuton vuoksi Riskien arviointi päivitetään 2022

Asiakkailta/omaisilta saatuun palautteeseen reagoidaan nopeasti selvittämällä asia asianosaisten kesken.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Kokkola 24.2.2020

Allekirjoitus

Marjo Kero-Järvilä