

OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

Kotkan Päiväkeskus



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	4
3 RISKINHALLINTA	5
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	7
5.1 Päiväkeskusasiakkaan palvelutarpeen arviointi	7
5.2 Päiväkeskuspäivän sisältö	7
5.3 Asiakkaan kohtelu	8
5.4 Asiakkaan osallisuus	10
5.5 Asiakkaan oikeusturva	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	10
6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta	10
6.2 Ravitseminen	12
6.3 Hygieniäkäytännöt	10
6.4 Terveysten- ja sairaanhoito	10
6.5 Lääkehoito	13
6.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	13
7 ASIAKASTURVALLISUUS	14
7.1 Henkilöstö	14
7.2 Toimitilat	15
7.3 Teknologiset ratkaisut	15
7.4 Terveystieteiden huollon laitteet ja tarvikkeet	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	16
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	16
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	16

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Palvelutaloyhdistys KOSKENRINNE ry	Kunnan nimi: Kotka
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0160258-0	Sote -alueen nimi: Kymenlaakson hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi Kotkan Päiväkeskus	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoiheen Kotka	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Päivätoiminta Ikääntyneiden palvelut	
Toimintayksikön katuosoite Itäkatu 8	
Postinumero 48100	Postitoimipaikka Kotka
Toimintayksikön vastaava esimies Helena Roslakka	Puhelin 044 723 3060
Sähköposti helena.roslakka@koskenrinne.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajako (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 1.1.2006	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Päivätoiminta 1.1.2006 / 1.2.246.10.1602580.10.4
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Ravintopalvelut, Compass Group Oy Siivouspalvelut, ISS Oy Ft-palvelut, Liikuntapalvelut Sini Huhtala Kiinteistöpäivystys, Kotkan Kiinteistöpalvelu Oy	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

”Seuratkoon hyvät hengettäret tämän kodin vaiheita aina, että sen asujien olisi hyvä olla.”

Nuutti Piipari, yksi perustajajäsenistä, puheenjohtaja 1951-1990, kunniapuheenjohtaja 1990-

Koskenrinteen STRATEGIA 2022 - 2025

Perustehtävämme on

tarjota asukkaillemme turvallinen ja hyvä paikka asua ja elää. Teemme työmme taidolla ja tunteella ikäihmisten parhaaksi.

Visiomme on

että, kotkalainen KOSKENRINNE on alansa paras ja luotettavin palvelujen tarjoaja sekä halutuin työnantaja.

Arvomme ovat

Ihmisarvo = ”Jokainen ihminen on laulun arvoinen” Veikko Lavi

- Jokainen asukas, työntekijä, vapaaehtoinen ja opiskelija on arvokas omana itsenään.

Yhteisöllisyys

- Huomioimme toisemme, pyydämme mukaan, teemme yhdessä kunkin voimavarat huomioiden.

Turvallisuus

- Meillä on turvallista asua ja tehdä töitä. Huolehdimme tulevaisuudesta kestävän kehityksen muodossa.

Ja tästä kaikesta vastaamme seuraavasti:

Asukkaiden kannalta

- huolehdimme asukkaidemme kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista
- olemme rakentaneet palvelutoimintamme asiakas- ja tarvelähtöiseksi ja kehitämme sitä edelleen

Henkilöstön ja osaamisen kannalta

- huolehdimme henkilökuntamme ammattitaidosta sekä siitä, että työtä tukevat oikeanlaiset tietojärjestelmät
- huolehdimme työyhteisön ja henkilöstön hyvinvoinnista
- pidämme yllä selkeää johtamismalia ja selkeitä vastuita

Talouden, toimintatapojen ja rakenteiden kannalta

- pidämme taloutemme vakaana, maksukykyisenä ja kannattavana
- pidämme rakennuksemme ja niiden ympäristön kunnossa ja toimivina
- ylläpidämme yhtenäistä toimintakulttuuria palvelutaloissamme

Verkostojen ja vaikuttavuuden kannalta

- ylläpidämme hyvää mainettamme ja huolehdimme tunnettavuudestamme kotkalaisena palvelujen tarjoajana ja työnantajana
- toimimme aktiivisesti erilaisissa verkostoissa
- huolehdimme ympäristömme hyvinvoinnista

3 RISKINHALLINTA

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Ilmoitus lääkepoikkeamasta (HaiPro)

Lomake ilmoitus asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta sekä ohje ilmoituksen laatimiseen (Intra)

Ilmoitus neulanpistotapaturmasta (HaiPro, ohje Intra)

Ilmoitus läheltä piti-tilanteesta (HaiPro)

Infektioiden torjuntaohjeet, Hygienia-kansio (Intra) sekä Kymenlaakson hyvinvointialue-> Ammattilaisille -> linkki hyvinvointialueen verkkosivuille

Vaaratilanneilmoitus (hoitolaitteet)-ohjekirja ja ilmoituslomake (www.valvira.fi, terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet)

Kemikaaliluettelot ja käyttöturvallisuustiedotteet (Intra)

Toimintaohje työ/työmatkatapaturman sattuessa ja ilmoituslomake (HaiPro, linkki Lähtäpiolan sähköiseen lomakkeeseen)

Riskien tunnistaminen, esille tuominen, käsitteleminen, dokumentointi, korjaavat toimenpiteet ja muutoksista tiedottaminen.

Omavalvontasuunnitelman seuranta on osa riskienhallinnan prosessia. Henkilökunnalla on velvollisuus ilmoittaa palvelu- ja muussa toiminnassa tapahtuneesta laatu- ja vaara- ja haittatapahtumasta sekä asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta lähimmälle esimiehelle. HaiPro -järjestelmässä tehdään asiakasturvallisuus-, työturvallisuus- sekä tietosuojatietoturvailmoitukset. Asukas- ja työturvallisuusvaaratekijät tunnustetaan mm. käytyjen riskiarviointien perusteella. Riskienarviointia tehdään HaiPro -järjestelmässä säännöllisesti ja tarvittaessa.

Miten asiakkaat ja omaiset tuovat esille havaitsemansa epäkohdat, laatu- ja vaara- ja haittatapahtumat ja riskit?

Suullisesti tai kirjallisesti hoitohenkilökunnalle/ palveluesimiehelle/ palvelujohtajalle/ toiminnanjohtajalle. Ensimmäisessä havaitut poikkeamat raportoidaan lähiesimiehelle. Esimies vie epäkohtailmoitukset, laatu- ja vaara- ja haittatapahtumat ja riskit johtoryhmään. Nimetöntä ja/tai nimellä olevaa palautetta voi antaa Koskenrinteen internet-sivujen kautta.

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Haitta tapahtumista ja läheltä piti- ja tapaturmatilanteista tehdään HaiPro-ilmoitus. Tapahtumat käsitellään mahdollisimman nopeasti yksikössä, jota ilmoitus koskee ja ryhdytään tarvittaviin toimenpiteisiin. Palveluntuottajan työsuojelutoimikunta käsittelee läheltä HaiPro -ilmoitukset ja tapaturmatilanteet ja ryhtyy tarvittaviin toimiin vaaratilanteiden korjaamiseksi. Muiden turvallisuus- ja laatu- ja vaara- ja haittatapahtumien syyt selvitetään ja tarvittaessa toimintatapoja tarkennetaan tai muutetaan yhdessä johtoryhmän (toiminnanjohtaja, palvelujohtaja ja talojen palveluesimiehet) kanssa.

Korjaavat toimenpiteet

Laatu- ja vaara- ja haittatapahtumien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatu- ja vaara- ja haittatapahtumista ja korjaavista toimenpiteistä keskustellaan riippuen tapahtumasta ja sen laajuudesta työntekijöiden, asukkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtumasta aiheutuu taloudellisia seuraamuksia, asukasta ja/tai omaista neuvotaan korvausten hakemisessa. Palveluntuottaja hyödyntää riskienhallinnasta saadun tiedon omassa kehittämistyössään.

Korjaavien toimenpiteiden toimeenpano

Laatupoikkeamien, epäkohtien ja läheltä piti -tilanteiden sekä haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tapahtumien syiden selvittäminen ja niihin perustuen menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset omavalvonnan seuranta-asiakirjaan.

Kuvatkaa korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Laatupoikkeamista, vaara- ja haittatapahtumista ja korjaavista toimenpiteistä keskustellaan riippuen tapahtumasta ja sen laajuudesta työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtumasta aiheutuu taloudellisia seuraamuksia, asikasta ja/tai omaista neuvotaan korvausten hakemisessa. Palveluntuottaja hyödyntää riskinhallinnasta saadun tiedon omassa kehittämistyössään.

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

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä kerrotaan henkilökunnalle suullisesti tiimipalaverissa, ja yhteistyötahoille ilmoitetaan kirjallisesti. Henkilökunnan tiimipalaverien muistiot löytyvät Teamsista (yhteiset muistiot ja palaverit -kansioista).

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN**Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

Johtoryhmä: toiminnanjohtaja Sirpa Kotola, palvelujohtaja Mari Tammelin, palveluesimies Ann-Christin Mansnerus, Helena Roslakka, Ulla Mattila ja Päivi Seppinen
sähköposti: etunimi.sukunimi@koskenrinne.fi

Seurannasta vastaa Kotka-Kodin palveluesimies Helena Roslakka, Itäkatu 8, 48100 Kotka. Puh. 044 723 3060

Omavalvonnan suunnitteluun osallistuneet

Päivätoiminnan ohjaajat ja palveluesimies ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun. Suunnitelman sisältö ja omavalvonnan päivittäinen seuranta ja esilläpito on käyty läpi päivätoiminna ohjaajien kanssa. Palveluesimies ja ohjaajat käyvät aina loppuvuodesta keskustelun omavalvontasuunnitelmasta ja seurannan toteutumisesta, jolloin eri osa-alueiden toteutuminen ja mahdolliset suunnitelmaan päivitettävät asiat nousevat esiin.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Helena Roslakka, Itäkatu 8, 48100 Kotka, puhelin 044 723 3060

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman päivitys tehdään kerran vuodessa tai tarvittaessa silloin, kun toiminnassa tapahtuu sisältöön, palvelun laatuun ja asukasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Käytännön omavalvontaa toteutetaan päivittäisessä asukastyössä ja tavoitteena on, että jokainen työntekijä sitoutuu ja hallitsee omavalvonnan seurannan ja raportoinnin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden ja omaisten nähtävillä kotihoidon ilmoitustaululla.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Päiväkeskusasiakkaan palvelutarpeen arviointi

Asiakas itse tai omainen voi ottaa yhteyttä Kymenlaakson hyvinvointialueen kotihoidon tai omaishoidon asiakasohjaajaan päiväkeskustoiminnan tarpeesta. Asiakasohjaaja kartoittaa asiakkaan tilanteen. Ennen kuntouttavan päivätoiminnan aloittamista asiakkaalle tehdään palvelutarpeen arviointi asiakasohjaajan tai omaishoidontuen palveluohjaajan toimesta, jonka pohjalta päätös päivätoiminnan aloittamisesta tehdään. Asiakasohjaaja ottaa yhteyttä Kotka-Kodissa sijaitsevaan päiväkeskukseen mahdollisesta uudesta asiakkaasta, kun asiakkaalle on tehty päätös päivätoiminnan aloittamisesta. Asiakasohjaaja sopii asiakkaan kanssa aloitusajankohdan ja järjestää tarvittaessa kuljetuksen päiväkeskukseen. Päiväkeskuksen vastuuhenkilö ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja kertoo päivätoiminnan käytännöistä, saatuaan tiedon uudesta asiakkuudesta.

Kymenlaakson hyvinvointialueen kotipalvelun tukipalveluna myönnetään asiakkaalle palveluseteli kuntouttavan päiväkeskustoiminnan järjestämiseen 1 krt/vko asiakaskohtaisen tarveharkinnan perusteella toistaiseksi voimassa olevana. Asiakas maksaa tuottajalle omavastuuosuutena palvelusetelin arvon ja tuottajan hinnan välisen erotuksen.

Koskenrinteen päivätoiminnassa on mukana myös ns. itsemaksavia asiakkaita, joiden osallistuminen perustuu asiakkaan omaan tahtoon. Heidän kohdallaan ei tehdä palvelutarpeen arviointia.

5.2 Päiväkeskuspäivän sisältö

Päiväkeskuksen ohjelma on monipuolista ja asiakkaiden toiveet huomioivaa. Toiminnan suunnittelussa huomioidaan asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn osa-alueet. Päivän aikana toteutetaan vaihtelevasti eri toimintoja: luetaan lehtiä, keskustellaan ajankohtaisista asioista, leivotaan, jumpataan, ulkoillaan, kuunnellaan musiikkia, lauletaan, pelataan pelejä, tehdään käsitöitä ja muistellaan menneitä. Päiväohjelma rakentuu ryhmän toiveiden ja kykyjen mukaisesti. Asiakkaillamme on mahdollisuus osallistua päiväkeskuspäivinä myös kaikkiin Kotka-Kodissa järjestettäviin tapahtumiin. Tarvittaessa järjestämme päiväkeskuksiin myös kampaajan ja jalkahoitajan palveluita.

Miten asiakkaan päiväkeskuskäyntien toteutumista seurataan

Päiväkeskusohjaaja arvioi kuuden kuukauden välein tai tarvittaessa asiakkaan toimintakykyä iRAI-HC -arviointilla sekä toteuttamissuunnitelmalla. Lisäksi ohjaajat kirjaavat Hilikka-järjestelmään tietoja asiakkaan päivittäisestä osallistumisesta sekä voinnista. Käytössä on myös HaiPro – järjestelmä asiakas- ja työturvallisuus ilmoituksia sekä riskikartoitusta varten. Ohjaajat ovat yhteydessä tarvittaessa myös asiakkaan omaiseen ja/tai kotihoitoon sekä HVA:n asiakasohjaukseen.

Käynnit kirjataan maksutapahtuman oikeellisuuden todentamiseksi päiväkeskuslaskutukseen Hilikka-järjestelmään. Lisäksi tehdään päivittäiset kirjaukset Hilikka-järjestelmään asiakkaiden omiin tietoihin koskien asiakkaan vointia, toimintakykyä, mielialaa ja osallistumista päivän aktiviteetteihin.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee päiväkeskuspäivän sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Päiväkeskuksessa noudatetaan alustavaa viikkosuunnitelmaa, johon on koottu päivittäisen toiminnan sisältö. Sijaistava päiväkeskusohjaaja on näin myös ajan tasalla päivän sisällöstä.

5.3 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Miten päivätoiminnassa vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Asiakas saa itse päättää, osallistuuko päiväkeskuksessa ohjattuun toimintaan. Päiväkeskusohjaajat kysyvät asiakkaiden mielipidettä ja muutostoiveita päivän sisältöön. Asiakkailla on myös mahdollisuus levätä päivän aikana.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta rajataan vain äärimmäisissä tapauksissa. Jos asiakkaan käytös vaarantaa oman tai muiden turvallisuuden, otetaan yhteyttä lähiomaiseen tai kotihoidon henkilökuntaan ja arvioidaan, pystyykö asiakas jatkamaan päiväkeskuksessa. Päätös kirjataan asiakkaan asiakirjoihin.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakkaita tulee kohdella arvojemme mukaisesti. 1.1.2016 alkaen sosiaalihuoltolain 48 § ja 49 § velvoittavat sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönittää, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa, perushoivassa ja hoidossa on vakavia puutteita. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

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

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu, haittatapahtuma tai vaaratilanne selvitetään viiveettä. Asiasta keskustellaan aina asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa/läheisensä kanssa sekä otetaan tarvittaessa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan.

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

Palveluntuottaja toteuttaa kerran vuodessa asukastyytyväisyyskyselyn. Kysely osoitetaan omaisille, jos asukas ei pysty täyttämään kyselyä muistisairauden takia. Lisäksi asukkaat sekä omaiset/läheiset voivat antaa palautetta kirjallisesti ja suullisesti hoitajille tai palveluesimiehelle.

Miten saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään johtoryhmässä sekä yksiköissä. Palautteen perusteella analysoidaan omaa toimintatapaa ja tehdään yhteistyössä yksikön kanssa tarvittavat muutokset toimintaan. Myös muuta kautta tullut palaute käsitellään tarvittaessa henkilökunta-/tiimipalavereissa ja tarvittaessa johtoryhmässä.

Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään 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 saamaansa 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.

Muistutuksen vastaanottaja

Kotka-Kodin palveluesimies Helena Roslakka, puhelin 044 723 3060

sähköposti: helena.roslakka@koskenrinne.fi, osoite: Itäkatu 8, 48100 Kotka

Palvelujohtaja Mari Tammelin, puhelin 044 723 3050

sähköposti: mari.tammelin@koskenrinne.fi, osoite: Närhintie 2 A, 48230 Kotka

Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikkö (Kymenlaakson hyvinvointialue)

Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikkö

Valvontapäällikkö Mari Pohjonen, puhelin 040 488 4017

sähköposti: mari.pohjonen@kymenhva.fi ja kirjaamo@kymenhva.fi (ensisijaisesti)

Aluehallintovirasto (Etelä-Suomi): puhelinvaihde 0295 016 000

Valvira: puhelinvaihde 0295 209 111

Sosiaaliasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Sosiaaliasiavastaava Pirkko Haikara, puhelin 040 728 7313

Sähköposti: pirkko.haikara@socom.fi

Postiosoite: Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola

www.socom.fi

Asukas tai omainen/läheinen voi tehdä kantelun suoraan valvovalle viranomaiselle aluehallintovirastoon tai Valviraan (Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontavirasto). Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asukkaiden edun turvaajana. Sosiaaliasiavastaavan tehtävä on neuvoa antava. Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiavastaava voi toimia asukkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- neuvoa asukasta asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- avustaa asukasta asiakaslain mukaisen muistutuksen tekemisessä.
- tiedottaa asukkaan oikeuksista.
- toimia muutenkin asukkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.
- seurata asukkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista

Kuluttajaneuvonta, Kilpailu- ja kuluttajavirasto, www.kuluttajaneuvonta.fi. Kuluttajaneuvonta: puh. 029 553 6901 arkisin klo 9–15.

Palvelusetelilaisissa on säädetty, että palvelutuottajan ja kuluttajan erimielisyydet voidaan käsitellä kuluttajariitalautakunnassa. Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei voida pitää kuluttajasuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajasuojalaki 5 §). Palvelusetelin saanut asukas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoi-keuden säädökset ja oikeusperiaatteet.

Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämässä?

Muistutukset käsitellään ensisijaisesti muistutusta koskevassa yksikössä. Henkilökunta antaa aina oman kirjallisen selvityksen tapahtuneesta. Vastine annetaan yhdessä, mutta päävastuu on yksikön palveluesimiehellä yhdessä palvelujohtajan kanssa. Tarvittaessa palveluesimies/palvelujohtaja ottaa yhteyttä Kymen hva:n palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikköön.

Tapahtuma käsitellään välittömästi ja korjaavat toimenpiteet tehdään viipymättä. Palveluesimies on yhteydessä asukkaaseen ja omaiseen. Henkilökuntaa tiedotetaan asiasta siltä osin, kun asia koskee heitä.

Vanhusten epäasiallisen kohtelun tai sen uhan ilmoituksen saatuaan yksikön esimies kuittaa lomakkeen vastaan otetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Kymen hva:n palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikön yhteyspäällikkö arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.

Mahdolliset kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan korjauksena ja kehittämisenä sekä käydään läpi henkilökunnan kanssa.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Muistutus hoidetaan viipymättä ja viimeistään kahden viikon kuluessa.

Vanhusten epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta tehdyt ilmoituslomakkeet toimenpiteineen palautetaan Kymen hva:n Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikköön viimeistään 3-5 päivän kuluessa (Kymen hva:n kirjaamo).

5.4 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksiköiden laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palveluntuottaja toteuttaa kerran vuodessa asiakastytyväisyyskyselyn. Kysely osoitetaan omaisille, jos asiakas ei pysty täyttämään kyselyä muistisairaudesta. Lisäksi asiakkaat sekä omaiset/läheiset voivat antaa palautetta kirjallisesti ja suullisesti päiväkeskuksen ohjaajille tai palveluesimiehelle.

Palautteen kerääminen, palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämässä

Asiakastytyväisyyskyselyn tulokset käsitellään johtoryhmässä sekä päiväkeskuksessa. Palautteen perusteella analysoidaan omaa toimintatapaa ja tehdään yhteistyössä päiväkeskuksen henkilökunnan kanssa tarvittavat muutokset toimintaan. Myös muuta kautta tullut palaute käsitellään tarvittaessa henkilökunta-/tiimipalaverissa ja tarvittaessa johtoryhmässä.

5.5 Asiakkaan oikeusturva

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Asiakas tai omainen/läheinen voi tehdä kantelun suoraan valvovalle viranomaiselle aluehallintovirastoon tai Valviraan (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto). Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen.

Palvelusetelilaissa on säädetty, että palveluntuottajan ja kuluttajan erimielisyydet voidaan käsitellä kuluttajariitalautakunnassa. Palvelusetelillä annettavat palvelut kuuluvat kunnan lakisääteisten palvelujen järjestämisvastuun piiriin. Koska kunta ei tuota palveluja taloudellista hyötyä saadakseen, kuntaa ei

<p>voida pitää kuluttajasuojalain tarkoittamana ammatinharjoittajana (Kuluttajasuojalaki 5 §). Palvelusetelin saanut asiakas tekee palvelujen tuottajan kanssa sopimuksen palvelujen antamisesta. Tätä sopimussuhdetta koskevat sopimuksen sisällön mukaan määräytyvät kuluttajaoikeuden ja sopimusoi- keuden säädökset ja oikeusperiaatteet.</p>
<p>a) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?</p> <p>Muistutukset käsitellään ensisijaisesti muistutusta koskevassa yksikössä. Henkilökunta antaa aina oman kirjallisen selvityksen tapahtuneesta. Vastine annetaan yhdessä, mutta päävastuu on yksikön palveluesimiehellä yhdessä palvelujohtajan kanssa. Tarvittaessa palveluesimies/palvelujohtaja ottaa yhteyttä Kymen hva:n palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikköön.</p> <p>Tapahtuma käsitellään välittömästi ja korjaavat toimenpiteet tehdään viipymättä. Palveluesimies on yhteydessä asukkaaseen ja omaiseen. Henkilökuntaa tiedotetaan asiasta siltä osin, kun asia koskee heitä.</p> <p>Vanhusten epäasiallisen kohtelun tai sen uhan ilmoituksen saatuaan yksikön esimies kuittaa lomakkeen vastaan otetuksi ja tekee välittömästi tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Kymen hva:n palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikön yhteyspäällikkö arvioi, ovatko tehdyt toimenpiteet riittävät.</p> <p>Mahdolliset kantelu- ja muut valvontapäätökset huomioidaan toiminnan korjauksena ja kehittämisenä sekä käydään läpi henkilökunnan kanssa.</p>
<p>b) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle</p> <p>Muistutus hoidetaan viipymättä ja viimeistään kahden viikon kuluessa.</p> <p>Vanhusten epäasiallisesta kohtelusta tai sen uhasta tehdyt ilmoituslomakkeet toimenpiteineen palautetaan Kymen hva:n Palvelutuotannon ohjaus- ja valvontayksikköön viimeistään 3-5 päivän kuluessa (Kymen hva:n kirjaamo).</p>

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

<p>6.1 Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta</p>
<p>Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen</p> <p>Asiakkaiden päiväkeskustoimintaa toteutetaan toimintakykyä edistävällä, kuntoittavalla ja vahvistavalla työotteella. Päiväkeskustoiminta sisältää liikuntatuokioita sekä muita fyysisiä aktiviteettejä. Päiväkeskustoiminta on yhteisöllistä ja monipuolista sisältäen fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistämistä. Toiminnassa huomioidaan myös hengellisyys.</p>
<p>Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?</p> <p>Asiakkaiden hoitoa toteutetaan toimintakykyä tukevalla/ylläpitävällä ja kuntoutumista edistävällä työotteella. iRAI-HC arviointi tehdään kaksi kertaa vuodessa ja tarvittaessa useammin. Tulosten perusteella tehdään tarvittavia muutoksia toteuttamissuunnitelmaan sekä Hilikka- asiakastietojärjestelmään. iRAI-HC laatumoduulien avulla voidaan arvioida esim. asukkaan osallistumista arviointiin.</p>

Päiväkeskusohjaajat arvioivat asiakkaan viihtymistä päiväkeskuksessa puolen vuoden välein Väliarvioinnissa asiakkaan oman äänen kuulumisen on tärkeää eli kerrotaan asiakkaan näkökulmasta päiväkeskuskäyntien toteutumisesta.

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

Asiakkaat ruokailevat päiväkeskuksessa kaksi kertaa päivässä ja sen lisäksi tarjoillaan päiväkahvit. Compass Group valmistaa ruoan ikääntyneiden ravintosuositusten mukaan (Valtion ravitsemusneuvottelukunta 2010). Ruokailussa huomioidaan mahdollinen avun tarve.

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

ISS:n ja palveluntuottajan oma siistijä vastaavat päiväkeskustilojen siivouksesta päivittäin. Siivoushenkilökunnan kanssa pidetään säännölliset palaverit ja laatupoikkeamat otetaan heti käsittelyyn.

Kotka-Kodissa on nimetty hygieniavastaava. Yhdistyksen hygieniayhdyshenkilö vastaa ohjeisiin ja hygieniäkäytäntöihin perehdyttämisestä sekä toteutumisen seurannasta ja yhteydenpidosta Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajaan. Päiväkeskuksen ohjaajilla on voimassa olevat hygieniapassit. Epidemiatilanteet on ohjeistettu ja tarvittaessa voidaan konsultoida Kymenlaakson hyvinvointialueen hygieniahoitajaa.

6.4 Terveysten- ja sairaanhoito

Päiväkeskusohjaajat ovat hoitoalan koulutuksen saaneita henkilöitä. Tarvittaessa päiväkeskusohjaaja voi konsultoida sairaustapauksissa Kotka-Kodin sairaanhoitajaa tai konsultoida Ensihoidon arviointiyksikköä tai äkillisissä sairaustapauksissa hätänumeroon 112.

6.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Turvallinen lääkehoito perustuu säännöllisesti seurattavaan ja päivitettävään lääkehoitosuunnitelmaan. Lääkehoitosuunnitelma on osa hoitohenkilökunnan perehdytystä. Kotka-Kodin sairaanhoitaja yhdessä palveluesimiehen kanssa seuraa oman yksikkönsä lääkeosaamista. Kymenlaakson hyvinvointialueen terveysaseman ylilääkäri allekirjoittaa luvan lääkehoidon toteuttamiseen sen jälkeen, kun työntekijä on perehdytetty lääkehoitoon ja hän on antanut näytön osaamisestaan lääkehoitosuunnitelman mukaisesti. Lääkehoitosuunnitelma päivitetään kerran vuodessa tai tarvittaessa.

Lääkehoidon osaaminen päivitetään LOVE (= lääkeosaaminen verkossa)-koulutuksella 5 vuoden välein. Lähihoitajat ja sairaanhoitajat suorittavat alueellisen lääkehoitotyöryhmän laatiman Lääkehoidon osaaminen ja täydennyskoulutus Kymenlaakson sotealueella-ohjeen mukaiset teoriakoulutukset ja näytöt.

Lääkepoikkeamista tehdään aina kirjallinen ilmoitus HaiPro-järjestelmään. palveluesimies käy keskustelun työntekijän kanssa. HaiPro-ilmoitukset käsitellään työyhteisössä ja pyritään miettimään asioita, joita voidaan tehdä toisin, jotta tapahtunut voidaan jatkossa välttää. Lääkepoikkeama ja tehdyt toimenpiteet kirjataan myös asukkaan asiakirjoihin Hilikkaan ja tarvittaessa TerveysLifecareen.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Palveluesimies vastaa Kotka-Kodin lääkehoidon toteuttamisesta ja päiväkeskuksen ohjaajat omalta osaltaan päiväkeskuksen lääkehoidon toteuttamisesta.

Päiväkeskuksessa hoidetaan tarvittaessa diabetesasiakkaiden insuliinihoito ja annetaan tarvittaessa asiakkaan mukanaan tuomat kerta-annoslääkkeet.

6.6 Monialainen yhteistyö

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

Päiväkeskuksella on yhteisiä asiakkaita Kymenlaakson hyvinvointialueen kanssa. Yhteisiä neuvotte-
luja pidetään säännöllisesti.

Asiakaskirjaukset sairaan- ja terveydenhoidollisista asioista ja toimenpiteistä tehdään Hilikka -järjestelmään.

Alihankintana tuotetut palvelut

Compass Group

Siivouspalvelut, ISS Oy

Kiinteistöpäivystys, Kotkan Kiinteistöpalvelu Oy

Asiakkaan ravitsemukseen ja yleisten tilojen siivoukseen (yleinen hygieniataso) liittyvistä asioista pidetään säännöllisesti kokouksia ravinto- ja siivoushuollosta vastaavan alihankkijan kanssa. Kontaktit jalkahoitajaan ja kampaajaan hoidetaan puhelimitse. Kiinteistön laitospäivystys tai palveluesimies hoitaa yhteydenpidon kiinteistöpalveluyhtiöön.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Kymenlaakson pelastuslaitoksen palotarkastaja tekee palotarkastukset. Yhdistyksellä on automaattinen paloilmoitin- ja sammutusjärjestelmä. Toimivuus varmistetaan testein kerran kuukaudessa, savuilmaisimet vaihdetaan viiden vuoden välein. Viranomaistarkastukset tapahtuvat kahden vuoden välein (Inspecta). Yhdistyksellä on omat talokohtaiset pelastussuunnitelmat.

Talokohtaisissa riskikartoituksissa huomioidaan mm. laiteturvallisuus.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa?

Päiväkeskusohjaajien ammattitaitoa pidetään yllä koulutuksilla ja henkilökohtaisella osaamisen kartoituksella.

Koulutussuunnitelmassa huomioidaan asiakasturvallisuuteen liittyvä koulutus kuten pelastuskoulutus, ensiapu, ergonomia ja turvalliset asiakassiirrot ja muistisairaahan asiakkaan/asukkaan kohtaaminen. Lääkehoidon osaaminen päivitetään viiden vuoden välein. Kouluttajina toimivat ammattihenkilöt.

Perehdytysuunnitelmassa huomioidaan asiakasturvallisuuteen liittyviä asioita mm. hoitokäytännöt ja omavalvonta. Kaupungin hygieniahoitajan kanssa tehdään yhteistyötä esim. epidemiatilanteissa. Valvonta- ja ohjauksen käytännön tarkastuskertomusten palautteet huomioidaan toiminnassa.

7.1 Henkilöstö

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

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Päiväkeskuksen työntekijät ovat sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saaneita. Henkilöstömitoitusta voidaan todentaa HR-järjestelmästä/työvuorojärjestelmästä haettavan raportin avulla. Raportista näkyy hoitohenkilökunnan ammattinimikkeet.

Päiväkeskuksessa työskentelee 2 työntekijää.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Yhdistyksellä on oma sijaistenhankkija (koordinaattori) ja omaa varahenkilöstöä. Varahenkilöt pystyvät sijaistamaan osan äkillisistä poissaoloista. Sijaistenhankkija soittaa ulkopuolisia työntekijöitä töihin. Sijaisia palkataan tarpeen mukaan esim. sairauslomiin ja vuosilomiin.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Palveluesimies varmistaa yhdessä sijaishankintakoordinaattorin kanssa henkilöstön riittävyyden huomioiden poissaolot. Tehtävien organisointi varmistetaan työvuorosuunnittelulla ja riittävällä henkilöstöllä sekä hyvällä töiden organisoinnilla.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Palveluntuottaja ilmoittaa avoimet työpaikat mol.fi-sivustolla ja sisäisessä haussa. Työntekijän kelpoisuus tarkistetaan tutkintotodistuksista ja Valviran Terhikki- tai Suosikki- rekistereistä. Ammatillinen osaaminen varmistetaan tarvittaessa edellisestä työpaikasta. Työsuhteen alussa noudatetaan koeaikaa.

<p>b) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?</p> <p>Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön ammattitaidon ylläpitämisestä henkilöstön koulutussuunnitelman mukaisesti. Käytyjä koulutuksia seurataan työvuoro-ohjelman raporttien avulla. Kehityskeskustelut käydään vuosittain ja esiin tulleet osaamis- ja koulutustarpeet huomioidaan koulutussuunnitelmaa laadittaessa.</p>
<p>7.2 Toimitilat</p> <p>Tilojen käytön periaatteet Asiakkaiden yhteiskäytössä on ruokailu- ja oleskelutila sekä lepotila. Tilat mahdollistavat asiakkaiden liikkumisen myös apuvälineitä käyttäen. Yhteisistä tiloista löytyy erilliset naisten ja miesten WC:t sekä inva-WC. Asiakkailla on mahdollisuus ulkoilla talon piha-alueella sekä päivätoiminnan yhteisillä kävelyretkillä läheisessä puistossa.</p>
<p>Miten yksikön siivous on järjestetty? Palveluntuottaja huolehtii jätehuollosta. ISS:n ja palveluntuottajan oma siistijä vastaavat päiväkeskustilojen siivouksesta päivittäin. Siivoushenkilökunnan kanssa pidetään säännölliset palaverit ja laatu-poikkeamat otetaan heti käsittelyyn</p>
<p>7.3 Teknologiset ratkaisut Päiväkeskuksen asiakkailla on mukanaan omat tarvittavat apuvälineet.</p>
<p>7.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet</p> <p>Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen? Asiakkaat saavat apuvälineet joko terveyskeskuksen apuvälinelainaamosta tai Kymenlaakson hyvinvointialueen apuvälineyksiköstä, jotka myös huolehtivat apuvälineiden perushuollosta. Asiakas tai omainen huolehtii apuvälineen siisteydestä ja käyttökunnosta.</p> <p>Kotka-Kodissa on perusmittaristo (RR, VS, lämpö, pikaCRP + Hb, happisaturaatio), injektio-, sidos- ja ensiaputarvikkeet.</p>
<p>Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot Palveluesimies Helena Roslakka, puhelin 044 723 3060</p>

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakkaan asiakastietoja saa käsitellä vain päiväkeskuksen ohjaajat tai talon sairaanhoitaja. Vaitiolovelvollisuus sisältyy henkilötietolakiin. Vaitiolovelvollisuus käydään läpi uutta työntekijää perehdytettäessä. Allekirjoittaessaan työsopimuksen työntekijä sitoutuu salassapito- ja vaitiolovelvollisuuteen kaikkiin asiakkaisiin liittyviin asioihin, myös työsuhteen päätyttyä.

Asiakastiedot kirjataan Hilikka-potilastietojärjestelmään hoitotyön ohjeistuksen mukaisesti Kaikki yksikössä työskentelevät täyttävät Kymen hva:n tietojen ja tietojärjestelmien käyttö- ja salassapitositoumuksen.

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

Tietosuoja- ja asiakirjahallinto on osa palveluntuottajan henkilöstön perehdyttämishjelmaa. Aihetta käsitellään toimintavuoden aikana henkilöstöpalavereissa vähintään tarvittaessa.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johanna Helenius, puhelin 044 723 3125

johanna.helenius@koskenrinne.fi

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Omavalvontasuunnitelman käyttöönotto vielä enemmän koko henkilökunnan työvälineeksi. Asiakaspalutteen pohjalta saatujen kehittämisehdotusten analysointi ja toteuttaminen. Hyödynnetään riskienhallinnan prosessista saatua tietoa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön palveluesimies

Paikka ja päiväys

Kotka 31.5.2024

Allekirjoitus

Helena Roslakka, palveluesimies