

OMAVALVONTA YKSITYISISSÄ SOSIAALIPALVELUISSA

1. Palveluntuottaja

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Nimi	OSUUSKUNTA MONITOIMISENIORIT, KOUVOLA
Y-tunnus	2627666-2
Soteri	OID-tunnus 1.2.246.10.26276662.10.1
Avin rekisteröinti	13.03.2018
Osoite	Keskikatu 3 as 11, 45100 KOUVOLA
Puhelin	044 5472586
Sähköposti	mts@mtskouvola.fi

Liiketoiminnasta vastaava henkilö: Nuora Kaija 044 5472586

Omavalvonnan vastuuhenkilöt: Päivi Ilonen 050 473 0956 AVI vastuuhenkilö

1. Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

1.1 Asiakasryhmät:

Kotona asuvat ikäihmiset, vammaiset, pitkäaikaissairaat, Kymenlaakson hyvinvointialueen lapsiperheiden kotipalvelu palveluseteliasiakkaat ja Kymenlaakson hyvinvointialueen henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaat. Toiminta tapahtuu asiakkaan kodissa sekä kodin ulkopuolella.

1.2 Toiminta-ajatus:

Eläkeläisten perustama osuuskunta, joka toiminnallaan täydentää olemassa olevia yhteiskunnan ja markkinoilla olevia palveluntuottajia.

Palveluohjaus ja työnjako perustuu työntekijöiden ammattitaitoon, koulutukseen ja vahvuusalueisiin. Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet.

Toimintaa toteutetaan lakien ja säädösten mukaisesti. Tavoitteena on laadukas työ ja tyytyväiset asiakkaat.

Toimintamme tukee erilaisten asiakasryhmien kotona selviytymistä yksilöllisesti asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Toimintakyvyltään alentuneiden asiakkaiden tukeminen ja auttaminen, joilla on epävarmuus selviytyä itsestään kodin- ja kiinteistön hoitamisesta sekä selviytyä kodin ulkopuolella asioimisesta. Kuntouttavalla työotteella pyrimme tukemaan asiakkaan omaa toimintakykyä.

Lapsiperheet, joissa sairauden tai muun syyn vuoksi tarve väliaikaiseen apuun, tämä palvelu ainoastaan Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaille.

Tavoitteenamme on parantaa kaikkien kotona asuvien elämänlaatua ja hyvinvointia.

1.3 Arvot

Asiakaslähtöisyys

Asiakas on palvelun keskipisteessä ja tarvittava palvelu järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien. Asiakslähtöinen toiminta pystyy paremmin vastaamaan ympärillä oleviin muutoksiin ja siten palveluntuottaja pystyy kehittämään toimintaansa asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Tuetaan yksilöllisesti asiakasta selviämään päivittäisistä toiminnoista ja tarpeista huomioiden kuntouttava työote.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on oikeus päättää omasta elämästään ja itseään koskevista asioista. On otettava huomioon asiakkaan toiveet ja mielipiteet. Asiakkaalla pitää olla mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen. Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi kykene ilmaisemaan mielipidettään-> asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa, omaisen tai läheisen kanssa.

Ammatillisuus

Ammatillinen toiminta nojaa arvoperustaan: ihmisarvon kunnioittaminen, yksilöllisyys, itsemääräämisoikeus, turvallisuus, jatkuvuus, tasavertaisuus ja terveys.

Ammatillisuutta kuvastaa tapa tehdä työtä, ottaa vastuuta ja olla aloitteellinen, arvostaa omaa ja toisten työtä sekä antaa ja ottaa vastaan rakentavaa palautetta. Ammatillainen tunnistaa oman velvollisuutensa toimia asiakkaan edun ja hänen hyvinvointinsa mukaisesti.

Turvallisuus ja jatkuvuus

Palvelujen jatkuvuus varmistetaan työntekijöiden toimiessa tarvittaessa työparina, jolloin asiakkaalla on aina mahdollisuus saada tuttu, hänen tarpeitaan vastaava työntekijä.

Asiakkaan ja hänen luonaan työskentelevien välille kehittyy hyvä vuorovaikutus, toisiaan kunnioittava ja luottamuksellinen suhde. Pyritään siihen, etteivät asiakkaan luona käyvät työntekijät vaihtuisi.

Tasa-arvo

Asiakkaita kohdellaan tasa-arvoisesti ikään, sukupuoleen, uskontoon, kulttuuritaustaan tai sosiaaliseen asemaan katsomatta. Asiakasta kohdellaan ystävällisesti ja hänen mielipiteitään ja arvomaailmaansa kunnioitetaan.

1.4 Toimintaperiaatteet

Toimintamme perusta on kuntouttava työote.

Toimintamme on asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja kuntoutumista tukevaa, mahdollisimman paljon yhdessä tekemistä ja asiakkaan mielipiteitä ja tarpeita kunnioittavaa.

Palvelujentuottamisessa otamme huomioon ympäristöystävällisyyden ja kestävä kehityksen periaatteet.

Jatkuvuuden takaamme nimeämällä sopimukseen työntekijän ja tarvittaessa työparin, joka/jotka sitoutuvat palvelujen tuottamiseen. Tämä luo asiakkaalle turvallisuutta ja luottamusta, joka tukee asiakkaan kotona selviytymistä.

Asiakkaan tilanne huomioidaan kokonaisvaltaisesti ja tarvittaessa asiakkaan sopimusta muutetaan, jos tarpeet muuttuvat.

Näemme tärkeänä yhteistyön omaisten, muiden läheisten ja yhteistyökumppanien kanssa - asiakkaan suostumuksella.

Palveluja tuotetaan suoraan itsemaksaville asiakkaille sekä Kymenlaakson hyvinvointialueen (HVA) lapsiperheiden kotipalvelujen ja henkilökohtaisen avun palveluseteliasiakkaille.

Emme hanki palveluja muilta palveluntuottajilta.

Jokainen sopimus tehdään yhteistyössä asiakkaan tai yhteistyökumppanien kanssa suunnitelmallisesti siten, että se soveltuu Monitoimiseniorien toimintaan.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma laaditaan yhteistyössä työntekijöiden kanssa ja sen hyväksyy Osk Monitoimiseniorit Kouvolan hallitus.

AVI:iin ilmoitettu ja hyväksytty vastuuhenkilö on Päivi Ilonen.

Vastuuhenkilön tehtävät

Terveystenhuollon palveluyksikön tai palvelualan vastuuhenkilön tehtäviin kuuluu

- johtaa ja valvoo, että sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukaiset edellytykset täyttyvät.
- johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille asetetut vaatimukset.
- vastata palveluntuottajan kanssa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa.
- vastata, että palvelujen antamiseen on riittävästi henkilöstöä, jonka koulutustaso ja ammattitaito mahdollistavat laadukkaiden palvelujen antamisen.
- vastata siitä, että palvelutoiminnan johtamisessa on asiantuntemusta, joka tukee laadukkaan ja turvallisen hoidon ja huolenpidon sekä palvelujen kokonaisuutta, eri ammattiryhmien yhteistyötä sekä hoito- ja toimintatapojen kehittämistä.
- johtaa ja valvoo palveluyksikön toimintaa ja palveluita, mikä voi edellyttää fyysistä läsnäoloa tai mahdollisuutta päästä paikan päälle lyhyellä varoitussajalla.
- ryhtyä toimenpiteisiin toiminnan epäkohtien ja lainvastaisuuksien korjaamiseksi.

Henkilöstön osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan toteutetaan vuosittaisilla lakisääteisillä- ja omaehtoisella koulutuksella. Tällä varmistetaan omavalvontasuunnitelman toteutuminen päivittäisessä toiminnassa. Tämän lisäksi keräämme työntekijöiltä, asiakailta ja heidän läheisiltään palautetta.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan Osk Monitoimisenioreiden kotisivuilla www.mtskouvola.fi. Asiakkaille, joilla ei ole internettiä annetaan mahdollisuus saada omavalvontasuunnitelma luettavaksi kirjallisena.

Omavalvontasuunnitelman ajan tasalla pitäminen ja siihen tehtävät päivitykset varmistetaan AVI vastuuhenkilön toimesta vuosittain tai tarvittaessa. Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään 2 vuotta suojatussa pilvipalvelussamme.

Osuuskunnan hallituksen työnjako on ollut seuraava:

- Hallituksen puheenjohtajan tehtävänä on yleisjohtaminen yhdessä hallituksen muiden jäsenten kanssa. Hän huolehtii Kymenlaakson hyvinvointialueen PSOP-järjestelmään tehtävistä kirjauksista yhdessä AVI vastuuhenkilön kanssa.
- Sihteeri huolehtii viestinnästä, toimii hallituksen kokousten sihteerinä, kehittää lomakkeita, materiaaleja ja päivittää niitä sekä hoitaa palkat.
- Päivi Ilonen toimii AIV:n vastuuhenkilönä ja henkilöstön edustajana Kymenlaakson hyvinvointialueen suuntaan. Johtaa palvelutoimintaa ja valvoo, että palvelut täyttävät niille säädetyt edellytykset, koko sen ajan, kun palveluja toteutetaan (valvontalaki 10§).
- Päivi Ilonen on asiakasvastaava ja hoitaa asiakkaisiin liittyvät sopimukset, puhelinpäivystyksen huolehtii rekrytointihaastattelusta sekä perehdyttää työntekijät työtehtäviin.
- Taloudenhoitaja hoitaa laskutuksen, tarkistaa ostolaskut ja huolehtii kirjanpitoaineistosta sekä tekee alustavan budjettiehdotuksen.

3. Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Osk Monitoimiseniorit Kouvola on yksityinen palvelujen tuottaja, jonka on arvioitava jatkuvasti resurssien riittävyyttä antaessaan palveluja turvallisesti asiakkaille.

Asiakkaan kanssa neuvotellaan mitä palveluja pystytään tarjoamaan, jotta asiakkaan turvallisuus ja asiakassuhteen jatkuvuus pystytään laadukkaasti takaamaan.

Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteliasiakkuuksien kanssa varmistetaan henkilökohtaisen avun ja lapsiperheiden kotipalvelun työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja palvelujen jatkuvuuden takaaminen.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen toteutuu työntekijöiden toimiessa tarvittaessa työparina, jolloin asiakkaalla on aina mahdollisuus saada tuttu, hänen palvelutarpeensa tunteva työntekijä.

Työntekijän sairastuessa tai estyessä hoitamaan asiakkaan kanssa sovittua palvelua, hän ilmoittaa poissaolostaan asiakasvastaavalle. Sijaisuuden hoitaa työpari tai siihen etsitään sopiva sijainen.

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yhteistyötä tehdään asiakkaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kanssa. Palveluseteliasiakkaiden osalta yhteistyötä tehdään Kymenlaakson hyvinvointialueen palvelukoordinaattorien kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta

Asiakasvastaavalla on Osk Monitoimisenioreiden työpuhelin, jonne palvelutilaukset tulevat. Hän etsii kullekin palvelutilaukselle sopivan/sopivat työntekijät. Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaiden työntekijät arvioidaan ja sovitaan yhdessä henkilökohtaisen avun tai lapsiperheiden kotipalvelun palvelukoordinaattorien kanssa.

Asiakasvastaava arvioi palvelutilauksen sopivuutta Monitoimisenioreiden resursseihin. Hän myös varmistaa palvelun jatkuvuuden.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palvelujen laadulliset edellytykset

Omavalvontasuunnitelma ja toimintakohtaiset palvelukuvaukset antavat työkalut/kriteerit ja keinot, joilla palvelujen yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, jatkuvuus ja turvallisuus voidaan taata.

Palvelukuvaukset toimivat menettelytapojen sekä perehdytyksen varmistajina.

Toimintaa ohjaavat lait, mm. lastensuojelulaki ja vammaispalvelulaki sekä annetut säädökset.

Laatua mitataan asiakaspalautteilla kirjallisesti ja suullisesti ja niistä tehdään yhteenveto, jonka avulla voimme kehittää toimintaamme laadullisesti.

Osuuskunnan toimintojen riskienhallinnasta vastaa asiakasvastaava yhdessä Monitoimisenioreiden hallituksen kanssa.

Riskien tunnistaminen, vaaratilanteiden ennakointi ja korjaavat toimenpiteet sekä kodissa että kodin ulkopuolella ovat keskeisiä työntekijöiden perehdyttämisessä, koulutuksessa ja työtilanteessa.

Riskienhallinta on päivittäistä toimintaa. Huomiota kiinnitämme erityisesti tilanteisiin, joissa voisi aiheutua henkistä, fyysistä tai taloudellista vahinkoa (esim. kaatumiset, putoamiset, tavaroiden rikkoutuminen, asiakaan huono kohtelu ja altistumiset infektioille ja kemikaaleille).

Avoin kommunikaatio auttaa riskien ennakoinnissa ja siten voidaan välttää vahinkojen tapahtuminen. Työn huolellinen suunnittelu, eri tilanteiden huomioon ottaminen ja asiakkaan kuuleminen ovat keskeisiä toimintaperiaatteita. Myös asiakkaan läheisten kanssa tehdään yhteistyötä.

Riskitilanteet ilmoitetaan asiakasvastaavalle, joka yhdessä ilmoittajan kanssa tekee kirjallisen poikkeamatapahtuman, jonka perusteella tapahtuma selvitetään ja mietitään miten tapahtuma olisi voitu estää ja mitä korjaavia toimenpiteitä tulee tehdä. (Poikkeamalomake liite 1).

Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaiden osalta poikkeamat ilmoitetaan henkilökohtaisen avun tai lapsiperheiden kotipalvelun koordinaattorille.

THL:n tietoturvaohjeistus velvoittaa tekemään tietoturvaloukkauksesta ilmoituksen rekisteripitäjälle kirjallisesti 36 h kuluttua tapahtuneesta. Itsemaksavia asiakkaita koskeva ilmoitus tulee tehdä 72 h kuluessa tietosuojavalitukselle.

(Palvelukuvaukset liite 2)

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Osk Monitoimisenioreilla ei ole omia toimitiloja. Palvelutoiminta tapahtuu asiakaan kotona tai kodin ulkopuolella. Palvelutoiminnassa käytetään asiakaan omia laitteita ja työvälineitä. Ainoastaan suojakäsineet, suojavaatetus, maskit ja käsidesi ovat Osuuskunnan korvattavia tuotteita.

3.3.3 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja

Henkilötietoja käsitellään voimassa olevan lainsäädännön ja rekisterinpitäjän, Kymenlaakson hyvinvointialueen, ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja laatii Henkilötietojen käsittelijän selosteen käsittelytoimista -lomakkeen (liite 3) ja liittää sen PSOP-järjestelmään. Rekisterinpitäjä vastaa siitä, että käyttää vain sellaisia henkilötietojen käsittelijöitä, jotka pystyvät käsittelemään henkilötietoja tietosuojasetuksen mukaisin edellytyksin.

Itsemaksavien asiakkaiden kanssa tehdään palvelusopimus kirjallisesti ja ne säilytetään pilvipalvelussa, kunnes asiakkuuden päätyttyä sopimukset tuhotaan.

Henkilöstöä varten on laadittu erillinen tietosuojaohje, joka jaetaan perehdytyksen yhteydessä ja on osa järjestettävien koulutusten sisältöä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Osuuskunnalla on käytössään Microsoftin pilvipalvelu, johon tarvittavat lisenssit ovat hallituksen jäsenillä. Jäsenet työskentelevät omilla tietokoneillaan, joissa on tarvittavat suojaukset ja työtehtävien hoitamiseen tarvittavat ohjelmat. Tietokoneiden asentamisessa on käytetty ulkopuolista asiantuntija-apua. Hallituksen jäseniltä edellytetään riittävää tietoteknistä osaamista.

Kirjanpito, laskutus ja palkanmaksu hoidetaan sähköisesti Procountor -ohjelmalla, jossa valtuudet on määritelty työtehtävän mukaan. Tilitoimisto hoitaa tositteiden tiliöinnin, kuukausittaiset raportit ja tilinpäätöksen tekemisen.

Kymenlaakson hyvinvointialueen palveluseteli -asiakkaiden tietoja ei laiteta pilvipalveluun.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Työntekijän perusosaaminen infektioiden synnyn estämiseen ja infektioiden torjuntaan liittyen varmistetaan perehdytyksen, koulutuksen ja jäsentiedotteiden välityksellä.

Toimimme Kymenlaakson hyvinvointialueen voimassa olevien ohjeistuksien mukaan.

Palvelumme tuotetaan asiakkaiden kotona.

- Tärkeää on hoitaa käsihygienia; käsien pesu saippualla ja vedellä yli 20 sekuntia ja kuivaus kertakäyttöpyyhkeellä. Jos ei ole mahdollisuutta käsien pesuun, käytetään käsidesiä. Tarvittaessa käytetään muita suojavälineitä.
- Työskentely aseptisen työjärjestyksen mukaan puhtaasta-> likaiseen.
- Sairaana ei mennä asiakkaan luo eikä myöskään sairaana olevan asiakkaan luo.
- Ajantasaiset infektion torjuntaohjeet tiedotetaan työntekijöille jäsentiedotteella.
- Rokotuksista huolehtii jokainen työntekijä itsenäisesti.

Monitoimisenioreiden työnkuvaan ei kuulu lääkehoito, lääkinnälliset laitteet eivätkä sairaanhoidolliset toimenpiteet.

3.4 Asiakastyöhön osallistuvien työntekijöiden riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Monitoimiseniorit Kouvolan jäsenmäärä 31.12.2025 on 77, näistä 50 työskentelee aktiivisesti.

Kymenlaakson hyvinvointialueen lapsiperheisiin suuntautuvan kotipalvelujen työntekijöitä on 20, Kymenlaakson henkilökohtaisen avun työntekijöitä on 14.

Lapsiperheiden kotipalveluiden työntekijöiden soveltuvuus tarkistetaan Terhikistä, jotta se täyttää Kymenlaakson hyvinvointialueen pätevyysvaatimukset. Hallituksen puheenjohtaja tarkistaa ammattitodistukset rekrytointitapah-
tumassa. Tarkistamme myös lasten-, iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelevien rikosrekisteriotteet.

Asiakasvastaava arvioi palvelutilauksen sopivuutta Osk Monitoimisenioreiden resursseihin. Hän myös varmistaa palvelun jatkuvuuden.

Toimintasuunnitelmaan kirjataan tarvittavat täydennyskoulutukset vuosittain.

Koulutuksilla varmistetaan, että työntekijät saavat tarvittavat ohjeet ja toimintatavat riskien hallinnassa.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Ihmiset haluavat asua omassa kodissaan niin pitkään kuin mahdollista ja haluavat huolehtia omista asioistaan itse-
näisesti.

Palveluseteliin kirjatun kuvauksen pohjalta asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus. Palvelusopimukseen kirja-
taan työsuunnitelma asiakkaan yksilölliset toiveet huomioiden sekä niin, että se vastaa palvelusetelin palvelutar-
peeseen. Tällä varmistetaan, että asiakas saa tarvittavan ja yksilöllisen avun. Toteutumista seurataan säännöllisin
yhteydenpidoin työntekijä-> asiakasvastaava-> palvelukoordinaattorit.

Palautetta tulee runsaasti suullisesti ja kirjallisia palautteita kerätään vuosittain.

Sosiaali- ja potilasvastaava Kouvola

Teija Kuokkanen

Salpausselänkatu 40 A, 45100 Kouvola, puhelinaika ma-to klo 9–12

teija.kuokkanen@kymenhva.fi

p. 040 728 7313

- Neuvoa potilas- ja asiakaslakien soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- Tiedottaa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.
- Kokoa tietoa potilailta ja asiakkailta tulleista yhteydenotoista.
- Seuraa, miten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet kehittyvät alueella.
- Auttaa muistutuksen tekemisessä.
- Neuvoa, miten muun muassa kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus voidaan panna vireille
toimivaltaisessa viranomaisessa

Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu

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

Muistutusten käsittelystä vastaava Osuuskunnassa on AVI:n rekisteröity vastuuhenkilö ja Monitoimiseniorien osuuskunnan hallitus.

4. Havaittujen puuteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Otteita valvontalaista 29§

Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan on ilmoitettava välittömästi salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan toiminnassa ilmenneet asiakasturvallisuudessa olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle. Palvelunjärjestäjän, palveluntuottajan ja vastuuhenkilön on ryhdyttävä toimenpiteisiin epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Henkilöstöä ohjeistetaan ilmoitusvelvollisuuden toteuttamisesta koulutusten ja jäsenkirjeiden avulla. Monitoimisenioreilla on käytössä poikkeamalomake.

Riskienhallinnan vaiheita ovat vaarojen ja kriittisten työvaiheiden tunnistaminen, ennaltaehkäiseminen, niiden vakavuuden ja todennäköisyyden arviointi sekä hallintakeinojen tunnistaminen ja toteuttaminen. Työntekijöiden tulee tietää yhteisesti sovitut toimintamallit vaaratilanteiden varalta ja niistä informoimisesta asiakasvastaavalle tai riskienhallinnan vastuuhenkilölle. Laatupoikkeamien ennaltaehkäisemiseksi havaitut riskit, erehdykset tai virheeseen johtaneet tekijät analysoidaan ja raportoidaan ja niiden avulla kehitetään toimintaamme.

Poikkeamailmoitus tehdään asiakasturvallisuutta vaarantavista epäkohdista, tapahtumista ja vahingoista, jotka ovat olleet fyysisiä, materiaalisia tai henkisiä. Myös tietoturvaloukkauksista tehdään poikkeamailmoitus.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vaaratapahtumista ja tilanteista ilmoitetaan välittömästi puhelimitse riskienhallinnan vastuuhenkilölle eli asiakasvastaavalle. Asiakasvastaava/riskienhallinnan vastuuhenkilö käsittelee poikkeamat työntekijän kanssa, ja tekee poikkeamaselvityksen. Hyvinvointialueen asiakkaiden poikkeamatilanteet tulee ilmoittaa hyvinvointialueen palvelukoordinaattorille.

Jos haattatapahtuma on ollut vakava ja siitä on aiheutunut korvattavia seurauksia, asiakasta/omaista informoidaan, miten hän halutessaan voi viedä asiaa eteenpäin. Poikkeamien seurannasta ja korjaavista toimenpiteistä tehdään kirjaukset ja ilmoitukset.

Kuolemantapaukset: Jos työntekijä löytää asiakkaan kuolleen, hän tekee ilmoituksen hätäkeskukseen 112 ja laittaa puhelimen kaiuttimelle. Sieltä ohjeistetaan, miten toimitaan. Älä koske mihinkään ilman ohjeistusta.

Työntekijällä on mahdollisuus traumaattisen työtilanteen purkuun esimiehen kanssa ja mahdollisuus ammat-
tiapuun.

5 Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun -ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallinta tarkoittaa, että toiminnassa pyritään tunnistamaan ne kriittiset työvaiheet ja tilanteet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaa toteutetaan työssämme siten, että tieto riskeistä, vaaratilanteista ja haattatapahtumista hyödynnetään palvelun kehittämisessä. Toimintamme avoin ja turvallinen ilmapiiri auttaa siinä, että haattatapahtumista ja vaaratilanteista voidaan keskustella yhdessä asiakkaan ja työntekijän kanssa. Haattatapahtuman kohteena olleelle asiakkaalle/omaiselle on tärkeää, että asia otetaan esille ja että työntekijä, asiakas ja omainen voivat luottaa siihen, ettei asian esille ottamisesta ole asianomaisille kielteisiä seurauksia.

Palvelujen laatua seurataan asiakas- ja työntekijäpalautteiden avulla. Näiden avulla kehitämme tarvittaessa toimintaamme.

Hallitus tekee kokouksessaan päätöksen kuka vastaa kunkin kehittämistoimenpiteen toteutumisesta laatuporttiin kirjattujen toimenpiteiden osalta ja vastuuhenkilö tekee kirjauksen laatuporttiin, mihin kehitystoimenpide on kirjattu.

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan tehtävät muutokset toiminnassa neljän kuukauden välein.

Osuuskunta on liittynyt Luotettava kumppani -palveluun, jossa palvelulla on oikeus hankkia ja päivittää tilaajavastuulain mukaisia yritystietoja. PSOP-järjestelmään latautuu Luotettava kumppani -palvelusta automaattisesti raportti, josta voidaan tarkastaa ajantasaaiset yritystiedot.

Tarkastettu 1.6.2025 ei poikkeamia eikä muutoksia

Tarkastettu 1.10.2025 ei poikkeamia vastuuhenkilö on vaihtunut

Tarkastettu 1.2.2026 ei poikkeamia ei muutoksia

Tarkastettu 1.6.2026 ei poikkeamia, puheenjohtaja on vaihtunut