



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Sinun Kotihoito Oy	Kunnan nimi: Akaa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 3150811-4	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi Sinun Kotihoito oy	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Uotilantie 3, 37830 Akaa	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Ikäihmiset, Ihmiset, jotka tarvitsevat apua arjesta selviämiseen.	
Toimintayksikön katuosoite Uotilantie 3	
Postinumero 37830	Postitoimipaikka Akaa
Toimintayksikön vastaava esimies Reija Haanpää, Laura Leppimäki	Puhelin 0403568292 , 0403568458
Sähköposti sinunkotihoito@outlook.com	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankosta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta 29.9.2020	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamme sosiaali- ja terveyspalveluita Akaan kaupungin alueella. Palvelut tapahtuvat asiakkaiden kotona. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, josta selviää mitä apuja asiakas tarvitsee ja kuinka usein. Kohderyhmä palveluille ovat ikäihmiset, omaishoidettavat, omaishoitajat sekä ihmiset jotka sairautsiensa tai elämäntilanteidensa vuoksi tarvitsevat meidät palveluita ja tukea arjesta selviämiseen. Meiltä on mahdollista saada myös tilapäistä hoitoa ja palvelua esim. leikkauksesta toipuville tai sairaalasta kotiutuville. Lisäksi on saatavilla asiointiapua kuten kauppa tai apteekkiasiointia.

Teemme työtä suurella sydämellä ja välitämme aidosti asiakkaistamme. Pienenä yrityksenä hoitajien vaihtuvuus tulee olemaan minimaalista. Tarkoituksena olisi, että yritys kasvaisi 1-3 työntekijällä tulevaisuudessa. Tällöinkin hoitajien vaihtuvuudesta pidetään kiinni.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus

Annetaan asiakkaille parasta ja laadukasta hoitoa ja palvelua. Huolehdimme omastamme sekä työntekijöiden ammatillisuudesta, tiedon ja taidon pysyvyydestä sekä sen kehittämisestä.

Kunnioitus

Kunnioitamme asiakkaita sellaisina kuin he ovat. Jokainen on omanlaisensa yksilö, hyväksymme heidät sellaisina kuin he ovat. Työssämme kunnioitamme asiakkaiden itsemäärämisoikeutta, ihmisarvoa ja oikeutta hyvään ja tasapainoiseen elämään. Tuemme ja ohjaamme asiakasta näissä tilanteissa parhaalla mahdollisella tavalla. Työ tapahtuu asiakkaan kotona, joten toisen kodin kunnioittaminen on meille tärkeää.

Turvallisuus

Annamme turvallista ja luotettavaa hoitoa asiakkaille. Meille on tärkeää, että asiakas kokee olonsa turvallisesti ja luottaa meihin. Aiomme olla asiakkaidemme luottamuksen arvoisia.

Oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus

Tietoa asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä säädöksistä. Ohjataan ja tiedotetaan myös asiakkaita heidän oikeuksistaan. Kohdellaan kaikkia yhdenvertaisesti. Kunnioitetaan ihmisarvoa.

Aito välittäminen

Teemme työtä suurella sydämellä. Työskentelyssämme näkyy aito välittäminen ja auttamisen halu. Jokainen asiakas on meille tärkeä. Haluamme tehdä asiakkaan jokaisesta päivästä elämisen arvoista.

3 RISKINHALLINTA

Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskinhallinnan työnjako

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Johdon tehtävänä on huolehtia, että jokaisella työntekijällä on hyvä olla työyhteisössä ja että ilmapiiri pysyy avoimena ja turvallisena. Johto sekä työntekijät toimivat yhteistyössä asiakkaan ja omaisten kanssa riskien minimoimisessa. Työntekijät raportoivat suoraan johdolle huomatuista riskeistä ja epäkohdista. Palveluntuottaja (Johto) toimii välittömästi saadessaan tietoa riskeistä ja epäkohdista, näin pyritään heti puuttumaan niihin ja tekemään tarvittavat toimenpiteet. Palautteen saaminen ja pyytäminen asiakkaalta ja omaiselta ovat myös ehdottoman tärkeitä. Näitä käsitellään myös välittömästi niiden tullessa tietoon palveluntuottajalle ja työntekijöille.

Riskien tunnistaminen

Kotihoidon asiakkaiden kodin riskejä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa jo kartoituskäynnillä. Silloin jo ollaan tietoisia mahdollisista riskeistä ja epäkohdista, jolloin ne tulee heti huomioitua. Työntekijät raportoivat johdolle erilaisista epäkohdista ja riskeistä suoraan heti näitä asioita havaitessaan.

<p>Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?</p> <p>Raportoimalla suullisesti, tekemällä haittailmoituksen kirjallisena. (Sinun kotihoito Oy:llä on oma manuaalinen lomake tätä varten.)</p>
<p>Riskien käsitleminen</p> <p>Suulliset sekä kirjalliset haittailmoitukset käsitellään viikoittain sekä heti tarvittaessa yhdessä työntekijöiden kanssa. Ilmoitukset käydään läpi niitä koskevan asiakkaan kanssa, sekä omaisten kanssa asiakkaan halutessa. Mikäli tapahtuu jotakin vakavaa, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin tällöin informoimme asiakasta ja omaista korvausten hakemisesta. Kaikista ilmoitetuista haittatapahtumista tehdään kirjallisia. Nämä säilytetään asianmukaisesti lukollisessa kaapissa ja ne arkistoidaan. Lisäksi vastineet sekä muutostoimet kirjataan kirjallisesti ja säilytetään.</p>
<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Haittailmoituksen tekvän työntekijän tulee jo ilmoitusta tehdessä miettiä ilmoitukseen: mitkä asiat johtivat tapahtumien kulkuun, mitä haittaa asiakkaalle tai työntekijälle tapahtui, miten vastaavalta tilanteelta voidaan välttyä tulevaisuudessa. Johto käy nämä asiat vielä suullisesti lävitse työntekijöiden kanssa ja näihin edellä mainittuihin kysymyksiin vastataan vielä yhdessä ja ne kirjataan asianmukaisesti. Sen jälkeen tarvittavat muutokset toimeenpannaan/ehdotetaan asiakkaalle mikäli haittatapahtuma johtunut asiakkaan kodista.</p>
<p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti -tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Välitön reagointi edellä mainittuihin asioihin. Yhdessä parannusten toimeenpaneminen. Avoin ja rehellinen keskustelu.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Muutokset ilmoitetaan henkilökohtaisesti tai puhelimitse työntekijöille mikäli toimintatapaa tulee muuttaa. Kaikki muutokset kirjataan ja omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa. Viikoittainen käsittely tai tarvittaessa palvelerien yhteydessä.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

<p>Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p> <p>Laura Leppimäki , Reija Haanpää</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Laura Leppimäki ja Reija Haanpää</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Päivitys tapahtuu toiminnan muuttuessa tai tarvittaessa. Vuosittain omavalvontasuunnitelma käydään lävitse ja silloin havaittavat muutokset tehdään välittömästi.</p>
<p>Omavalvonta suunnitelman julkisuus</p> <p>Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?</p> <p>Yrityksen www-sivulla ja yrityksen kotitoimistolla kansiossa.</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoito ja palvelutarve arvioidaan ja kartoitetaan asiakkaan sekä mahdollisten omaisten kanssa yhteistyössä kartoituskäynnillä. Kartoituskäynnillä ohjataan ja informoidaan saatavilla olevista palveluista ja kaikki tämä perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen suhteeseen. Palvelutarvetta arvioidaan myös esimerkiksi sairaalassa hoitoneuvotteluissa, joissa yleensä on mukana asiakasohjaaja kunnalta, lääkäri, asiakas, mahdollisesti omainen sekä palveluntarjoaja.

Tavoitteena on tukea ja auttaa asiakkaita pärjäämään arjessa. Tukea kotona elämistä mahdollisimman pitkään ja turvallisesti. Tuetaan ja autetaan asiakkaan itsenäisessä elämisessä. Palvelut rakennetaan kunkin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Mahdollisesti tuetaan myös omaisten jaksamista ja vahvistetaan tätä sosiaalista verkostoa. Omaiset ja muu sosiaalinen verkosto otetaan mukaan asiakkaan toiveiden mukaan. Nämä kirjataan vielä palvelusuunnitelmaan.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Jokaiselle asiakkaalle tehdään oma palvelusuunnitelma kirjallisena. Tähän palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan palveluiden tarpeet, jotka räätälöidään henkilökohtaisen tarpeen mukaan. Palvelusuunnitelmaan myös kirjataan keitä omaisia tai muita sosiaalisesta verkostosta on mukana hoidossa ja kenelle hoidosta tai annetuista palveluista on lupa kertoa.

Suunnitelma toimii pohjana työntekijöiden toiminnalle. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään yhdessä tarpeen vaatiessa asiakkaan ja työntekijän kanssa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Riittävä perehdytys. Kirjalliset versiot hoito- ja palvelusuunnitelmista on saatavilla Sinun kotihoidon toimistossa sekä asiakkaalla itsellään. Esimiesten tehtävänä on valvoa että hoito- ja palvelusuunnitelmat ovat ajantasalla ja tulevat työntekijöiden tietoon.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti, asiakkaan omaa kotia kunnioitetaan. Palvelussa otetaan huomioon asiakkaan omat toiveet, elämänhistoria ja uskonnollisuus/hengellisyys. Nämä asiat otetaan huomioon laadittaessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa ja näin myös toimitaan palvelutilanteissa. Hoitotilanteissa ja kohtaamisissa läsnäolo ja kuuntelu on kaikkien osapuolten oikeus. Yrityksemme toiminta perustuu siihen, että jokainen otetaan vastaan yksilönä ja hänen toiveitaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omaavontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menettellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan?

Asiakasta kohdellaan aina asiallisesti ja kunnioittavasti. Henkilökunta on ammattitaitoista ja omaavat kyvyn kohdata asiakkaan ihmisenä. Johdon tehtävänä on keskustella työntekijöiden kanssa yrityksen arvoista, menettelytavoista sekä periaatteista. Nämä keskustelut käydään läpi jo työhaastatteluissa sekä työntekijäksi tulon jälkeen.

Asiakkaalla ja omaisella on oikeus tehdä muistutus yritykselle, mikäli kohtaavat epäasiallista käytöstä tai epäammattillisuutta. Nämä asiat kirjataan ja käydään läpi työntekijöiden kanssa yhdessä. Tehty muistutus käydään lävitse myös johdon, asiakkaan, omaisen sekä työntekijän kanssa yhteispalaverissa, jotta kaikkia osapuolia kuullaan. Nämä asiat kirjataan vielä kirjallisesti ylös, lisäksi pohditaan, miten vältytään siltä, ettei samaa tapahdu uudelleen ja toimitaan sen mukaisesti.

Johdon huomattessa epäasiallisuutta työntekijöillä asiakkaita kohtaan, on työnantajan velvollisuus keskustella työntekijän kanssa sekä selvittää tapahtumat. Lisäksi työntekijän on mahdollista saada kirjallinen huomautus havaituista epäkohdista.

Asiakkaan osallisuus

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

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Henkilökunnan tulee olla aktiivisia ja kysyä palautetta tai rohkaista sitä antamaan kirjallisesti. Annetaan mahdollisuus antaa palautetta myös anonyymisti, mikäli asiakas sitä haluaa. Palautelomake jaetaan asiakkaille kerran vuodessa. Lisäksi yrityksen www-sivuilla on sähköposti, johon palautetta voi lähettää milloin vain. Kaikki saadut palautteet luetaan välittömästi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saadut palautteet luetaan välittömästi ja mikäli palaute ei vaadi välitöntä reagointia niin silloin palautteet käsitellään viikoittain palaverissa. Mikäli palaute vaatii välitöntä reagointia, silloin yrityksen johto työntekijöineen käsittelee ja tekee korjaavat toimenpiteet välittömästi.

Yrityksen toimintaa pyritään aina kehittämään palautteiden avulla mikäli vain mahdollista. Asiakaspalaute on osa laadunhallintaa.

Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Yrityksen johto: Reija Haanpää , Laura Leppimäki. Yrityksen työntekijät.

b) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Sisäsuomen maistraatti , Tampereen yksikkö
Hatanpään valtatie 24
PL68233101 Tampere

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

Omaiset tai asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen, mihin yritysjohto vastaa kahden (2) viikon kuluessa kirjallisesti. Käsittely on luottamuksellista ja niitä käytetään osana yrityksen toimintaa ja sen kehittämisessä.

d) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Kaksi (2) viikkoa

Lääkehoito

Yrityksemme jokaisella työntekijällä on voimassa olevat lääkeluvat ja lääkenäytöt annettuna asianmukaisesti ennen asiakkaiden lääkehoitoon osallistumista. Asianmukaisesti Love – lääkehoidon osaaminen uusitaan 5vuoden välein.

a)Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Vuosittain lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään. Lisäksi suunnitelmaa päivitetään tarpeen vaatiessa, toiminnan tai asetusten muuttuessa.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Laura Leppimäki, Reija Haanpää

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan asianmukaisesti antamalla luvilla, työntekijät voivat kysyä lääkityksestä ja sen muutoksista muilta hoitavilta tahoilta (esimerkiksi terveyskeskus, sairaalat.) Näihin on olemassa suostumuslomakkeet, jotka allekirjoitetaan ja toimitetaan hoitavaan yksikköön. Hoitavassa yksikössä suostumus tietojen luovuttamiseen kirjataan potilaan tietoihin.

Mikäli omainen on osallisena hoidossa, voi omainen asiakkaan luvalla toimittaa ajantasaiset lääkitystiedot yrityksemme tietoon.

Nämä asiat sovitaan kartoituskäynneillä ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Henkilöstö

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

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

Alussa kaksi (2) lähihoitajaa, yrityksen perustajat: Laura Leppimäki ja Reija Haanpää. Työ tapahtuu asiakkaiden kotona.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Asiakasmäärän kasvaessa henkilökuntaa lisätään. Työntekijöiden sairastapauksissa sijaisia käytetään. Periaatteena on, ettei töitä tehdä vajaalla miehityksellä, työnlaatu ja turvallisuus säilyy.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Avoim ilmapiiri, kehityskeskustelut. Työntekijöiden kuunteleminen ja ratkaisujen keksiminen yhdessä. Työvuoro-suunnittelussa otetaan huomioon henkilökohtaisia toiveita vuoroista.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Mikäli asiakasmäärä kasvaa ja työ kuormittuu liiaksi, on henkilökunnan palkkaaminen aiheellista. Mikäli työn laatu kärsii, on syytä pohdittava ja lisättävä silloinkin henkilökuntaa, mikäli tarpeen on.

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Aiempi työkokemus ja edellisten työnantajien kuunteleminen. Aikaisempi kokemus kotihoidosta luetaan hyväksi. Noudatamme 4kk koeaikaa, jonka aikana keskustelemme työntekijöiden kanssa siitä, kuinka työn kokevat. Koeajan aikana nähdään asiakkaan soveltuvuus työhön. Mahdollisesti voisi kysyä asiakkailtamme, mitä haluavat työntekijöiltä rekrytointitilanteessa kysyä ja tietää.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja oma-valvonnan toteuttamiseen.

Toimistossa on olemassa perehdytyskansio, josta selviää kaikki tarvittavat tiedot. Yrityksen kasvaessa, johto perehdyttää työntekijänsä asianmukaisesti ja hyvin.

b)Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa

katso riskinhallinta

c)Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

Henkilöstön osaamista täydennetään osaamistarpeiden ja taitojen mukaan. Jokainen työntekijä on velvollinen pitämään omaa ammattitaitoa yllä. Ulkopuolisella koulutuksella ja opiskelulla vahvistetaan osaamisalueita.

Toimitilat

Työ tapahtuu asiakkaiden omassa kodissa, joten varsinaista toimitilaa ei ole. Sinun Kotihoito Oy:n toimisto sijaitsee osoitteessa: Uotilantie 3, 37830 Akaa. Toisen yrityksen perustajan kodissa, omassa tilassaan. Toimistossa on lukollinen arkistokaappi, jossa säilytetään asiakaspaperit. Arkistokaapissa on myös lukollinen avainkaappi. Tähän arkistokaappiin sekä avainkaappiin on avaimet vain yrityksen perustajilla tällä hetkellä. Muut yrityksen ulkopuoliset ihmiset eivät pääse lukollisen kaapin sisältöön käsiksi.

7. 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 vi-
ranomaismääräyksiä?**

Yrityksessä pyritään korkeaan tietosuojatasoon. Toistaiseksi yrityksellä on manuaalinen potilastietojärjestelmä, jota säilytetään lukollisessa arkistokaapissa. Tulevaisuudessa siirrytään sähköiseen potilastietojärjestelmään. Työntekijältä odotetaan suunnitelmallista toimintaa kirjaamisen alusta tietojen hävittämiseen. Toimistossa on silppuri, jossa hävitetään kaikki asiakas- ja potilastietoja koskevat paperit. Avainkaapissa olevissa asiakkaiden avaimissa ei tule olemaan nimiä, vaan avaimet numeroidaan ja jokaisella asiakkaalla on oma numeronsa.

Johto perehdyttää työntekijänsä tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä asioissa. Lisäksi nämä tiedot löytyvät vielä perehdytyskansiosta.

Sosiaalipalveluiden potilastiedot pidetään erikseen terveydenhuollon potilastiedoista.

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

Perehdytyskansioissa on tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta. Työntekijä ohjataan lukemaan ja sisäistämään nämä asiat. Lisäksi salassapitosopimus pitää allekirjoittaa, se on voimassa työsuhteen ajan sekä sen jälkeen. Riittävä perehdytys ja sille varataan aikaa. Tulevaisuudessa yrityksen kasvaessa on mahdollista ostaa maksullisia verkkokursseja, jotka työntekijöiden kuuluu lukea ja testata tietonsa, esim. oppiportti.

**c) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?
www-sivuilla ja hoito -palvelusuunnitelmaan laitetaan liitteeksi informaatio tietojen käsittelystä.**

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Reija Haanpää
puh.: 0405954025

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Palautteen saaminen palvelun laadusta ja kehittämisen tarpeista saadaan asiakkailta ja heidän lähipiiriltään sekä työntekijöiltä. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohdat, kehittämistarpeet ja riskit. Tilanteista riippuen jokainen kohta käsitellään ja pohditaan, kuinka tilanteissa toimitaan ja mitä muutoksia tulee tehdä. Korjaustoimenpiteet, jotka vaativat heti toteuttamista toteutetaan välittömästi. Korjausmenetelmät, jotka eivät ole kiireellisiä toteutetaan tilanteen salliessa heti tai viimeistään 4viikon kuluessa.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.
Paikka ja päiväys

Allekirjoitus