



Kuntouttava työtoiminta

Lahden 4H-yhdistys ry
Asikkalan toimipiste

4H

SISÄLTÖ

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Riskinhallinta
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen
5. Asiakkaan asema ja oikeudet
6. Palvelun sisällön omavalvonta
7. Asiakasturvallisuus
8. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Kuntouttava työtoiminta

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	
Palveluntuottajan nimi	Lahden 4H-yhdistys ry
Palveluntuottajan Y-tunnus	1593266-0
Kunnan nimi	Lahden kaupunki
Hyvinvointialueen nimi	Päijät-Hämeen hyvinvointialue
Toimintayksikön nimi	Asikkalan 4H
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	Kuntouttava työtoiminta työttömille työnhakijoille (5 paikkaa samanaikaisesti)
Toimintayksikön katuosoite	Tallukantie 1 17200 VÄÄKSY
Toimintayksikön vastaava esimies	Monna Helen
Puhelin	044 363 6111
Sähköposti	asikkala@4h.fi

TOIMILUPATIEDOT	
Palveluntuottajan nimi	Lahden 4H-yhdistys ry
Palveluntuottajan Y-tunnus	1593266-0

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	
Mikä on yksikön toiminta-ajatus?	<p>Toimimme lähellä lapsia ja nuoria, sillä paikallista nuorisotyötä tekee n. 220 4H-yhdistystä eri puolilla Suomea. Yhdistykset järjestävät lapsille ja nuorille mahdollisuuksia harrastaa yhdessä ja tutustua muihin paikkakunnan lapsiin ja nuoriin. 4H-nuorisotyö perustuu arvoihin <u>Head, Hands, Heart ja Health</u>. Jo pienten lasten <u>kerhotoiminnassa</u> opetellaan vuorovaikutustaitoja, harjoitellaan erilaisia kädentaitoja ja ryhmässä toimimista. Perustan toiminnalle luo <u>Kolme askelta työelämään -malli ja Kansalaiskasvatuksen malli</u>.</p> <p>Kannustamme toiminnassa mukana olevia nuoria (14 – 28) tarttumaan toimeen, olemaan rohkeita ja kokeilemaan omia taitojaan, vahvistamaan omaa osaamistaan ja omaksumaan yritteliään asenteen. 4H-harrastus kannustaa jatkuvaan oppimiseen, omien unelmien tavoitteluun, vastuun ottamiseen ja aktiiviseen kansalaisuuteen.</p> <p>4H-yhdistykset noudattavat valtakunnallisia 4H-strategian linjauksia. 4H-yhdistys luo työllistymisen edellytyksiä nuorille. Tarjoamme lapsille ja nuorille elämänhallintaa tukevia palveluita; kerho-, kurssi- ja työtoimintaa.</p> <p>Teemme yhteistyötä kaupungin/kuntien, kuntakokeilun, TE-palveluiden kanssa ja Päijät-Hämeen hyvinvointialue kanssa sekä muiden yhteistyötahojen että yrittäjien kanssa.</p>

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA
Kuntouttava työtoiminta

<p>Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?</p>	<p>4H-nuorisotyö perustuu arvoihin Head, Hands, Heart ja Health. Jo pienten lasten kerhotoiminnassa opetellaan vuorovaikutustaitoja, harjoitellaan erilaisia kädentaitoja ja ryhmässä toimimista. Perustan toiminnalle luo Kolme askelta työelämään -malli ja kansalaiskasvatuksen malli.</p> <p>Työikäisten palvelujen toiminta-ajatus:</p> <p>Olemme 4H-nuorisotyössä osaava ja aktiivinen toimija sekä valtakunnallisesti nuorisotyön johtava asiantuntija.</p> <p>Teemme työtämme asiakkaan tarpeista lähtien ja asiakasta aidosti kuullen sekä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelumme on ystävällistä ja tähtää kohti työelämää sekä antaa aitoja mahdollisuuksia työllistymiselle ja kuntoutukselle.</p> <p>Toiminta perustuu laaja-alaiseen asiantuntemukseen sekä kokonaisvaltaiseen ymmärrykseen paikallisessa ja seudullisessa yhteistyössä.</p>
<p>3. RISKINHALLINTA</p>	
<p>Omavalvonta perustuu riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia huomioidaan monipuolisesti. Riskit voivat aiheutua esimerkiksi fyysisestä toimintaympäristöstä (kynnykset, vaikeakäyttöiset laitteet), toimintatavoista, asiakkaista tai henkilökunnasta. Usein riskit ovat monien virhetoimintojen summa. Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia?</p> <p>Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat</p> <p>Riskienhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskienhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittatapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen. Palveluntuottajan vastuulla on, että riskinhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.</p> <p>Riskienhallinnan työnjako</p> <p>Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskin arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.</p> <p>Riskienhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.</p> <p>Turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, Riskienarviointi</p> <p>Kaikki työntekijät pääsevät ohjeisiin ja ohjeet annetaan työntekijöille sekä kirjallisesti että sähköisesti. Myös asiakkaita opastetaan ja koulutetaan turvallisuusasioissa. Asiakirjat ovat nähtävillä Perehdyttämiskansiossa.</p>	

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Riskien tunnistaminen

Riskienhallinnan prosessissa sovitaan toimintatavoista, joilla riskit ja kriittiset työvaiheet tunnistetaan.

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Raportoimalla välittömästi yhdistyksen perehdyttämiskansion riskilomakkeelle ja esimiehelle havaitsemansa epäkohdat. Esimies on tarvittaessa yhteydessä työsuojeluun. Työterveyshuollon ja työsuojelun yhteisellä työpaikkakäynnillä arvioidaan työpaikan riskitekijöitä ja työn kuormittavuutta. Turvallisuusvastaava arvioi työympäristön turvallisuutta ja kartoitetaan turvallisuutta parantavat apuvälineet ja käytännöt. Palopäällikön suorittaman palotarkastuksen yhteydessä tarkastetaan kulkureitit ja tarkastetaan paloturvallisuusasiat.

4H-yhdistyksessä turvallisuusyhdyshenkilön valitsee vuosittain yhdistyksen hallitus. Ajankohtaiset turvallisuusyhdyshenkilön tiedot löytyvät perehdyttämiskansiosta.

Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

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

Perehdyttämiskansioon ilmoitetaan haittatapahtumat ja läheltä piti – tilanteet. Asiakkaiden vakuutusilmoitukset ovat erillisenä linkkinä kaikilla niin sähköisesti, että kirjallisesti lomakkeella. Vakavissa haittatapahtumissa ilmoitus tehdään suoraan työsuojeluviranomaisille aluehallintovirastoon ja poliisille. Erillinen ohje työvälineiden haittatapahtumien raportointiin on perehdyttämiskansiosta.

Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista ja toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Sähköposti sisäinen ja viestiminen sekä työpaikkalaverit. Asiakkaiden tiedot säilytetään paperilomakkeella arkistossa, palo- ja murtosuojatussa. Puhelinkeskustelut.

4. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osaluilla voi olla myös omat vastuhenkilöt.

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

Toimintayksikön esimies, kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat / tiimivastaavat

Vastuhenkilöt?

Petra Kerkkä p. 050 462 2511 petra.kerkka@4h.fi

Monna Helen p. 044 363 6111 asikkala@4h.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

Omavalvonta päivitetään vuosittain tammikuun loppuun mennessä ja aina toimintatapojen muuttuessa.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman pitää olla julkisesti nähtävänä yksikössä siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Yhdistyksen toimitiloissa perehdyttämiskansiossa, asiakkaiden taukutilassa.

5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

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

Palvelutarpeenarvio on tehty ennen palveluun tuloa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman / jatkoaktivointisuunnitelman tekee sosiaalihoaja/ ohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa.

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

Palvelutarpeenarvio on tehty ennen palveluun tuloa. Palveluiden toteuttamissuunnitelman / jatkoaktivointisuunnitelman tekee sosiaalihoaja/ ohjaaja yhdessä asiakkaan kanssa.

Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa, palvelua tai kuntoutusta koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja kuntoutumiselle asetetut tavoitteet. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista.

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Aktivointi/työllisyysuunnitelma päivitetään 3-24 kuukauden välein asiakkaan tarpeen mukaan ennalta sovitusti; päivittäisestä huolehtii omatyöntekijä, osallistutaan tarvittaessa/pyydettyäessä.

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

Asiakassuunnitelmat ovat dokumentoitu asiakastietolomakkeeseen. Yhteisessä työskentelyssä varmistetaan, että tieto asiakkaan asiakassuunnitelmasta ovat kuntouttavaan työtoimintaan kuntoutukseen tarvittavassa laajuudessa tiedossa.

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

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 yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omanäköiseen elämään?

Kuntouttava työtoiminta perustuu asiakkaan omaan tahtoon osallistua toimintaan (asiakkaan kanssa käydään läpi hänen oikeutensa ja velvollisuutensa osallistua eri toimintoihin sekä mahdolliset muualta lainsäädännöstä tulevat etuuksien menetykset vrt. kuntouttava työtoiminta). 4H-yhdistyksessä noudatetaan työelämän pelisääntöjä (työvalmennuksellinen työote).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Sosiaalihuollon asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset. Rajoitustoimenpiteet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen. Lastensuojeluyksiköille lasten ja nuorten itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta on erityiset säännökset lastensuojelulaissa.

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

4H-yhdistys ry on päihdetön, meillä on asiakkaiden kanssa laaditut yhteiset pelisäännöt/ohjeet. 4H-yhdistyksessä toimitaan työelämän pelisääntöjen mukaisesti ja yhdistyksellä on laadittu päihdestrategia, johon jokainen työtoimintaan osallistuva perehdytetään.

Pohdittavaksi:

- Miten toimintaa ja työkäytäntöjä arvioidaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmasta (rutiininomaiset käytännöt, vierailuajat, ruokailuajat, netin ja puhelimen käyttö ym.)?

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisesta suositellaan laadittavaksi yksikön omat ohjeet. Tämä helpottaa työntekijöiden perehtymistä aiheeseen käytännön työn näkökulmasta ja edistää siten usein haavoittuvassa asemassa olevan asiakkaan oikeusturva.

Asiakkaan kohtelu

Suuri osa sosiaalipalveluista tehdyistä kanteluista koskee asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua tai epäonnistunutta vuorovaikutustilannetta työntekijän kanssa. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle. Yksikössä tulisi kuitenkin ilman muistutustakin kiinnittää huomiota ja tarvittaessa reagoida epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan. Muistutuksista laitetaan tieto myös hyvinvointialueen kirjaamoon: Kirjaamo@paijatha.fi

Oma- ja valvontasuunnitelmaan 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?

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Tarvittaessa suullinen tai kirjallinen huomautus (henkilökunta). Keskustelu ja sovitut toimenpiteet asianomaisten kanssa tilanteen toistuvuuden estämiseksi.

Kuntouttavassa työtoiminnassa on käytössä sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus asiakkaan sosiaalihuollon palveluiden epäkohdista tai sen uhasta. Henkilöstö on tietoinen ilmoitusvelvollisuudesta ja lomakkeet ja ohjeet löytyvä perehdyttämiskansiosta. Ilmoitukset tehdään kirjallisesti toiminnasta vastaavalle esimiehelle, joka ilmoittaa Päijät-Hämeen hyvinvointialueelle.

Sosiaaliamiehen yhteystiedot:

Sosiaaliamies Tarja Laukkanen 044 729 7989

Postiosoite: Kirkkokatu 29 A, 15140 Lahti

Asiakasvastaanotto ilman ajanvarausta keskiviikkoisin klo 9.00–11.00 Lahden palvelutorilla Kauppakeskus Trion 2. kerroksessa osoitteessa Aleksanterinkatu 18, Lahti. Muina aikoina tapaamiset sovittavissa ajanvarauksella.

<https://paijat-sote.fi/yhtyma/toimialat/sosiaalialan-osaamiskeskus-verso/sosiaali-ja-potilasiamiespalvelu/sosiaaliamies/>

Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä. Asiakkaat osallistuvat laadun ja toiminnan kehittämiseen yhteisillä talopalavereilla ja kehittämisspäiviin.

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta voidaan antaa yksikölle jatkuvasti sekä suullisena että kirjallisena. Asiakaspalautteet yhdistys kerää nettilomakkeella, joka asiakkaille on vapaaehtoinen.

Asiakassuunnitelmapalaverissa käydään läpi asiakkaan ja omaisen tyytyväisyys tarjoamastamme palvelusta. 4H kerää palautteet ja toimittaa ne myös tilaajalle.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Saamamme palaute annetaan tiedoksi koko henkilöstölle sekä toimintayksikön esimiehelle, jonka jälkeen sovitaan yhdessä mahdollisesta kehittämistoimenpiteestä ja sen seurannasta.

Välitöntä reagointia vaativat epäkohdat ja toimintatavat korjataan välittömästi esimiehen toimesta yhdessä henkilöstön kanssa keskustelemalla.

Tarvittaessa palautetta käsitellään myös asiakkaiden kanssa.

Asiakasturvallisuus

Yksikön turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot

4H-yhdistyksen osalta asiaa hoitaa toiminnanjohtaja yhdessä hallituksen kanssa.

Monna Helen toiminnanjohtaja, p. 044 363 6111 asikkala@4h.fi

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

- avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) x antaa

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista
- neuvoa asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa

Kuluttajaneuvonnan toimipisteet sijaitsevat maistraateissa ja palvelua ohjaa Kilpailu- ja kuluttajavirasto.

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

4H:ta koskeva muistutus käsitellään toimintayksikön esimiehen ja henkilöstön kesken palaverissa. Palaverissa sovitaan korjaavista toimenpiteistä ja muutoksista ja ne kirjataan.

Muistutuksen tehneelle ilmoitetaan muistutuksesta seuranneista toimenpiteistä ja muutoksista.

Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Käsittelyaika on noin yksi kuukausi.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointi, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

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

Asiakkaiden kokonaisvaltaisesta hyvinvoinnista sekä sosiaalisesta toimintakyvystä huolehditaan kehittämällä toimintaamme asiakkaiden palautteen ja toiveiden mukaan sekä henkilökunnan havaintojen perusteella.

Järjestämme asiakkaiden toiveiden ja yhteiskunnan työelämän mukaista nykyaikaista, monipuolista toimintaa ja työtehtäviä. Tavoitteena on järjestää toimintakykyä ylläpitävää ja edesauttavaa toimintaa ja onnistumisen tunteiden kokeminen sekä sosiaalisten suhteiden solmiminen ja ylläpitäminen. Tuemme mahdollisimman omatoimiseen tekemiseen ja työllistymiseen oikean osallisuuden kautta.

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

Päivittäisen toiminnan mukana muodostuva seuraaminen. Kuntouttavassa työtoiminnassa toteutumista seurataan yksilöllisesti sovittujen arviointikeskustelujen sekä toteuttamissuunnitelmien kautta.

Ravitsemus

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

4H-yhdistys järjestetään erilaisia ruoka- ja elämäntaparyhmiä, joissa ohjataan asiakkaita terveelliseen elämäntapaan.

Hygieniakäytännöt

Yksikölle laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat hygieniakäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

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

4H-yhdistyksen kahvilatyön ohjaajalta edellytetään hygieniapassia. Kahvilatiimin asiakkaita kannustetaan hygieniapassin suorittamiseen ja heidät ohjataan terveydenhoitajan läheteellä salmonellatestiin.

Hyvään käsihygieniaan kiinnitetään erityistä huomiota sekä työntekijöiden että asiakkaiden osalta.

Kahvilatiloissa on omavalvontasuunnitelma.

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Keittiötilojen kylmälaitteiden lämpötilaa seurataan mittauksilla ja aistinvaraisesti. Mikäli tarjotaan edelliseltä päivältä jäänyttä ruokaa, se kuumennetaan riittävän kuumaksi. Tähderuokien riittävän nopeasta jäädyttämisestä huolehditaan. Yksikössä käytetään laadukkaita ja tuoreita raaka-aineita. Vihannekset ja hedelmät pestään ennen käyttöä. Ulkomaiset pakastemarjat kuumennetaan pakkauksen ohjeen mukaan ennen käyttöä.

Henkilökunta ei työskentele sairaana.

Asiakkaiden sairastaessa heitä ohjataan olemaan sairauslomalla.

Henkilökunta vastaa asiakkaiden työskentelyyn kuuluvan tilojen siistimisestä ja tarvittavasta vaatehuollosta.

Tarvittaessa henkilökunta ohjaa/avustaa asiakkaita henkilökohtaisen hygienian hoidossa.

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

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

Ohjataan asiakasta hakeutumaan oikean palvelun piiriin. Soitetaan hätänumeroon 112.

Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

Asiakkaiden mahdollisten yksilöllisten ohjeiden mukaisesti.

Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Ohjaamme kunnallisten palveluiden käyttöön.

Lääkehoito

Palveluntuottaja ei toteuta lääkehoitoa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti – esimerkiksi lastensuojelun asiakas voi tarvita koulun, terveydenhuollon, psykiatrian, kuntoutuksen tai varhaiskasvatuksen palveluja. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä.

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

Asiakaskirjaukset ja asiakasta koskevat viralliset asiakirjat ovat nähtävillä asiakastietokansiossa Walmu-järjestelmässä.

Suojatulla sähköpostijärjestelmällä mahdollistuu asiakastietojen vaihtaminen järjestelmää käyttävien kesken, mikäli asiakas on antanut luvan tietojen luovuttamiseen.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakaskirjaukset tehdään Walmu-järjestelmään.

7. ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Yksikön turvallisuuden edistäminen edellyttää yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat veloitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille. Asiakasturvallisuutta varmistaa omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukainen ilmoitusvelvollisuus maistraatille edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä sekä vanhuspalvelulain mukaisesta velvollisuudesta ilmoittaa iäkkäistä henkilöstä, joka on ilmeisen kykenemätön huolehtimaan itsestään. Järjestöissä kehitetään valmiuksia iäkkäiden henkilöiden kaltoin kohtelun kohtaamiseen ja ehkäisemiseen.

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

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

Palotarkastukset suoritetaan palolaitoksen toimesta. Järjestämme ajoittain poistumisharjoitukset toimitiloista ja osallistumme palo- ja pelastuskoulutukseen. Pehdytämme ja koulutamme henkilöstön ja asiakkaat työtehtäviin ja koneisiin sekä laitteisiin. Yhteistyötä turvallisuusasioissa tehdään alueellisesti sisäisesti ja ulkoisesti. Henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoitukset tarvittaessa.

Henkilöstö

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

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava laki, esimerkiksi yksityisessä päivähoitossa päivähoitolaki ja lastensuojeluyksiköissä lastensuojelulaki sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Jos toiminta on luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen.

Oma- ja valvontasuunnitelmasta pitää käydä ilmi, paljonko yksikössä toimii hoito- ja hoivahenkilöstöä, henkilöstön rakenne (eli koulutus ja työtehtävät) sekä minkälaisia periaatteita on sovittu liittyen sijaisten/varahenkilöstön käyttöön. Julkisesti esillä pidettävään suunnitelmaan ei kirjata työntekijöiden nimiä vaan henkilöstön ammattinimike, työtehtävät, henkilöstömitoitus ja henkilöstön sijoittuminen eri työvuoroihin. Suunnitelmaan kuuluu kirjata myös tieto siitä, miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan.

Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Toiminnanjohtaja, toiminnanohjaaja, yksilövalmentaja, työvalmentaja ja ohjaaja.

Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tarpeen vaatiessa, esimies kartoittaa tilanteen.

Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Hyvällä henkilöstön työvuorosuunnittelulla ja tarvittaessa sijaisjärjestelyillä.

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlaainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

Työvuorossa on osaava ja ammattitaitoinen henkilökunta.

Miten rekrytointissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Palkatessaan uutta työntekijää esimiehen velvollisuus on tarkastaa, että valittu henkilö täyttää tehtävässä vaadittavat kelpoisuusehdot. Tähän kuuluu alkuperäisten tutkintotodistusten tarkastaminen ja työtodistusten tarkastelu työtehtävän kannalta oleellisen kokemuksen osalta.

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töistä poissaolleita. Johtamisen ja koulutuksen merkitys korostuu, kun työyhteisö omaksuu uudenlaista toimintakulttuuria ja suhtautumista asiakkaisiin ja työhön mm. itsemääräämisoikeuden tukemisessa tai omavalvonnassa.

Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan?

Perehdytyksestä huolehtii koko työyhteisö. Perehdytyksessä käytetään yhdistyksen perehdytysohjetta ja yhdistyksen infokanavaa, toimintakeskuksen omavalvontasuunnitelmaa sekä yksikön omaa perehdytyskansiota henkilöstölle ja asiakkaille.

Miten yksikössä järjestetään henkilöstön täydennyskoulutus?

Pääsääntöisesti henkilöstö osallistuu yhdistyksen omiin sisäisiin koulutuksiin. Lisäksi hyödynnetään oppilaitosten tarjoamia opiskelijoiden ohjaukseen liittyviä koulutuksia tai projekteja. Ulkopuolisiin koulutuksiin osallistutaan harkinnan mukaan.

Toimitilat

Omavalvontasuunnitelmaan laaditaan kuvaus toiminnassa käytettävistä tiloista ja niiden käytön periaatteista. Suunnitelmassa kuvataan muun muassa asiakkaiden sijoittamiseen liittyvät käytännöt: esimerkiksi miten asiakkaat sijoitetaan huoneisiin tai miten varmistetaan heidän yksityisyyden suojan toteutuminen. Suunnitelmasta käy myös ilmi, miten asukkaiden omaisten vierailut tai mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Tilojen käytön periaatteet?

Yhdistyksen kaikki tilat ovat yhteisiä tiloja, toimistotilat ovat rauhoitettu toimistossa työskentelyä varten.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Yhdistyksen henkilökunta, myös työtoimintaan osallistuvat henkilöt osallistuvat siivoukseen ja pyykkihuoltoon. Tämä on yksi työtehtävä koko toiminnassa.

Teknologiset ratkaisut

Henkilökunnan ja asiakkaiden turvallisuudesta huolehditaan erilaisilla kulunvalvontakameroilla sekä hälytys- ja kutsulaitteilla. Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan käytössä olevien laitteiden käytön periaatteet eli esimerkiksi, ovatko kamerat tallentavia vai eivät, mihin laitteita sijoitetaan, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuka niiden asianmukaisesta käytöstä vastaa. Suunnitelmaan kirjataan mm. kotihoidon asiakkaiden turvapuhelinten hankintaan liittyvä periaatteet ja käytännöt sekä niiden käytön ohjaamisesta ja toimintavarmuudesta vastaava työntekijä.

Puhelimet.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Sosiaalihuollon yksiköissä käytetään paljon erilaisia terveydenhuollon laitteiksi ja tarvikkeiksi luokiteltuja välineitä ja hoitotarvikkeita, joihin liittyvistä käytännöistä säädetään terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetussa laissa (629/2010). Hoitoon käytettäviä laitteita ovat mm. pyörätuolit, rollaattorit, sairaalasängyt, nostolaitteet, verensokeri-, kuume- ja verenpainemittarit, kuulolaitteet, silmälasit. Valviran määräyksessä 4/2010 annetaan ohjeet terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehtävistä ilmoituksista.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Sosiaalihuollossa asiakas- ja potilastiedot ovat arkaluonteisia salassa pidettäviä henkilötietoja. Hyvältä tietojen käsittelyltä edellytetään, että se on suunniteltua koko käsittelyn alusta kirjaamisesta alkaen tietojen hävittämiseen, joilla turvataan hyvä tiedonhallintatapa. Rekisterinpitäjän on rekisteriselosteessa määriteltävä, mihin ja miten henkilörekiesteriä käsitellään ja millaisia tietoja siihen tallennetaan. Asiakkaan suostumus ja tietojen käyttötarkoitus määrittävät eri toimijoiden oikeuksia käyttää eri rekistereihin kirjattuja asiakas- ja potilastietoja. Sosiaalihuollon asiakastietojen salassapidosta ja luovuttamisesta säädetään sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa ja terveydenhuollon potilastietojen käytöstä vastaavasti potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa. Terveydenhuollon ammattihenkilön kirjaamat sairaudenhoitoa koskevat tiedot ovat potilastietoja ja siten eri käyttötarkoitukseen tarkoitettuja tietoja, jotka kirjataan eri rekisteriin kuin sosiaalihuollon asiakastiedot.

Palveluntuottajan on laadittava sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetun lain (159/2007) 19 h §:n mukainen tietoturvaan ja tietosuojaan sekä tietojärjestelmien käyttöön liittyvä omavalvontasuunnitelma. Tietosuojan omavalvontaan kuuluu velvollisuus ilmoittaa tietojärjestelmän valmistajalle, jos palvelunantaja havaitsee järjestelmässä olennaisten vaatimusten täyttymisessä merkittäviä poikkeamia. Jos poikkeama voi aiheuttaa merkittävän riskin potilasturvallisuudelle, tietoturvalle tai tietosuojalle, siitä on ilmoitettava Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Laissa säädetään velvollisuudesta laatia asianmukaisen käytön kannalta tarpeelliset ohjeet tietojärjestelmien yhteyteen.

Koska sosiaalipalveluja annettaessa asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekiesteri tai -rekistereitä (henkilötietolaki 10 §), tästä syntyy myös velvoite informoida asiakkaita henkilötietojen tulevasta käsittelystä sekä rekisteröidyn oikeuksista. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista. Tarkastuspyyntö ja korjaamisvaatimus voidaan esittää rekisterinpitäjälle lomakkeella. Jos rekisterinpitäjä ei anna pyydettyjä tietoja tai kieltäytyy tekemästä vaadittuja korjauksia, rekisterinpitäjän on annettava kirjallinen päätös kieltäytymisestä ja sen perusteista.

Kun asiakkaan palvelukokonaisuus muodostuu sekä sosiaalihuollon että terveydenhuollon palveluista, on tietojenkäsittelyä suunniteltaessa huomioitava erityisesti sosiaalihuollon asiakastietojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjatietojen erillisyyttä. Tietojen käsittelyä suunniteltaessa on otettava huomioon, että sosiaalihuollon asiakastiedot ja terveydenhuollon tiedot kirjataan erillisiin asiakirjoihin.

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

4H:n palveluksessa tai tekee töitä 4H:n toisen organisaation työntekijänä käyttäen hyvinvointialueen tietoteknisiä laitteita, tietojärjestelmiä tai tietoliikenneverkkoja allekirjoitetaan tietosuojasitoumus.

Henkilökohtainen sitoumus koskee yhtä lailla vakinaisia ja määräaikaista työntekijöitä, opiskelijoita sekä vuokratyöntekijöitä ja niitä ulkoisten palveluntuottajien työntekijöitä, jotka ovat hyvinvointialueen rekisterinpidon tai työnjohdon alaisuudessa ja tekevät samanlaisia tehtäviä kuin muu yhtymän vastaava henkilökunta. Sitoumus koskee myös niitä yhtymän luottamushenkilöitä, jotka käyttävät yhtymän tietoteknisiä laitteita, tietojärjestelmiä tai tietoliikenneverkkoja.

Esimies huolehtii, että uusi työntekijä tai opiskelija lukee ja allekirjoittaa tietosuojasitoumus -lomakkeen.

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

Lyhytaikaisilla sijaisilla ja opiskelijoilla ei ole käyttöoikeuksia asiakastietojärjestelmään, mutta he voivat opetella asiakaskirjauksia yhdessä vakituiseen henkilökuntaan kuuluvan työntekijän kanssa.

Vakituista henkilökuntaa koulutetaan asiakastietojärjestelmän käyttöön tarvittaessa ja järjestelmän toimintojen muuttuessa.

Työsuhteen alkaessa lähiesimies antaa tiedoksi työntekijälle häntä koskevat oikeudet ja rajoitukset asiakastietojärjestelmän käyttämisestä.

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

Kuntouttava työtoiminta

Työnantajalla on velvollisuus valvoa asiakastietojärjestelmän käyttöä ja ilmoittaa mahdollisesta järjestelmän väärinkäytöstä. Työntekijän velvollisuus on noudattaa yhdistyksen yleisiä tietoturvaohjeita ja käsitellä salasanaja huolellisesti.

Toimistosta poistuttaessa kirjaututaan ulos tai lukitaan tietokone, asiakastietoja sisältävät kalenterit ja paperit laitetaan lukittavaan kaappiin/toimistoon. Asiakastietoja kerätään vain paperisena. Noudatetaan vaihtolovelvollisuutta. Huolehditaan, että toimistossa vierailevat eivät pääse käsiksi salassa pidettäviin tietoihin.

Noudatamme GDPR:än mukaisia ohjeita. Tietosuojalaki tuli voimaan 25.5.2018. Vuoden vaihteessa 2018 henkilötietolaki (523/1999) kumottiin ja tilalle tuli tietosuojalaki (1050/2018).

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

Ilmoittautumisen yhteydessä, mm. yhdistyksen nettisivuilla asikkala.4h.fi ja lahti.4h.fi

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Yksikön tietosuojavastaavana toimii toiminnanjohtaja Monna Helen p. 044 363 6111

8. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

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

Omaevalvontasuunnitelma on hyväksytty (suunnitelman hyväksyy toimintayksikön vastaava esimies)

Paikka _____ Aika _____.20__

Monna Helen, toiminnanjohtaja
Asikkalan 4H-yhdistys ry