



Oma- valvontasuunnitelma

HENNAN HOIVA JA KOTIAPU TMI
HENNA VARIS & MARJUT PITKÄNEN

Sisällys

Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	5
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	5
1.2 Palveluyksikön perustiedot	5
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	5
1.4 Päiväys	7
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	7
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	9
3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen	9
3.1.1 Palvelujen saatavuus ja koordinointi	9
3.2 Palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen	9
3.2.1 Laadulliset edellytykset ja itsemääräämisoikeus	9
3.2.2 Infektioiden torjunta ja yleinen hygienia	10
3.3 Riskienhallinta	10
3.4 Turvallinen lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet	10
3.5 Henkilöstön riittävyys ja osaaminen	11
3.5.1 Henkilöstörakenne ja mitoitus	11
3.5.2 Osaamisen varmistaminen ja ammattioikeudet	11
3.6 Tietosuoja ja asiakastietojen käsittely	12
4. Havaittujen puutteiden käsittely ja toiminnan kehittäminen	12
4.1 Vaaratapahtumat ja poikkeamat (sisäinen raportointi)	12
4.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (29§-30§)	12
4.3 Asiakkaan muistutukset ja oikeusturva	13
4.4 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	13
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	13

Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Keskeiset lähteet:

- ✓ Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023
- ✓ Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen:
Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf (stm.fi)
- ✓ Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta:
file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf
- ✓ Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisu 2022:2).
- ✓ Lapin hyvinvointialue Sääntökirja:
<https://lapha-julkaisu.tweb.fi/ktwebscr/files/show?doctype=3&docid=515748&version=1>

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Hennan hoiva ja kotiapu
- 2843137-1
- Larintie 50, 94700 Kemi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Hennan hoiva ja kotiapu
- Larintie 50, 94700 Kemi
- Toimisto: Sankarikatu 12, 94100 Kemi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot: Henna Varis, p. 044 527 2949, hennanhoiva@gmail.com

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Palvelut

Palveluseteliasiakkaat:

- Kotihoito
 - hoito ja huolenpito
 - toimintakykyä ja vuorovaikutusta edistävä ja ylläpitävä toiminta
- Tukipalvelut
 - ateriapalvelu
 - vaatehuolto
 - siivouspalvelua
 - asiointi
 - osallisuutta ja sosiaalista kanssa käymistä edistävä tai tukevaa palvelua
- Sijaisomaishoito
 - Omaishoidon tuen vapaan palvelu yli 65-vuotiaat
 - Omaishoidon tuen vapaan ammatillinen palvelu yli 65-vuotiaat

Yksityisasiakkaat:

- Kylvetys
- Lääkitys- ja lääkehoidon seuranta
- Ulkoilu- ja virkistyspalvelut

- Asiantuntijapu
- Kotitaloustyöt
 - Kotisiivous
 - Ruokailaitto

Toiminta-ajatus

Tuottaa sosiaalihuollon palveluina luotettavaa ja lämminhenkistä, asiakasta kunnioittavaa hoito- ja hoitotyötä sekä avustamista kotona asumisen tueksi asiakkaiden koteihin. Kotihoidon tavoitteena on tukea hoivaa ja hoitoa tarvitsevien asiakkaiden selviytymistä kotona mahdollisimman pitkään tukemalla heidän itsenäistä asumista ja selviytymään omassa kodissaan itsemääräämisoikeutta ja yksilöllisyyttä kunnioittaen. Lapsiperheitä tuetaan arjessa selviytymisessä. Vammaispalvelussa pyritään parantamaan vammaisten ihmisten mahdollisuuksia osallistua yhteiskuntaa yhdenvertaisesti ja itsenäisesti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvot liittyvät läheisesti työn ammattieettisiin periaatteisiin ja ohjaavat valintoja myös silloin, kun laki ei anna tarkkoja vastauksia käytännön työstä nouseviin kysymyksiin. Yksikön arvot kertovat työyhteisön tavasta tehdä työtä. Ne vaikuttavat päämäärien asettamiseen ja keinoihin saavuttaa ne.

Yksikön toimintaperiaatteet kuvaavat yksilön päivittäisen toiminnan tavoitteita ja asiakkaan asemaa yksikössä. Toimintaperiaatteita voivat olla esimerkiksi yksilöllisyys, turvallisuus, perhekeskeisyys, ammatillisuus. Yhdessä arvojen kanssa toimintaperiaatteet muodostavat yksikön toimintatapojen ja -tavoitteiden selkärangan ja näkyvät mm. asiakkaan ja omaisten kohtaamisessa.

Palveluiden perusperiaatteet ovat:

- asiakkaan hyvä elämän jatkuvuus
- yksilöllisyys
- ammatillisuus
- itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- osallisuus
- turvallisuus
- eettisyys

Yksilöllinen asiakkaan kohtaaminen, luotettavuus ja välittäminen. Ihmisläheisyys ja tukeminen niin asiakasta kuin läheistä, silloin kun asiakas meitä tarvitsee, ammattieettistä arvoja kunnioittaen. Asiakasta kunnioittavan ja ohjaavan hoitotyön ote ja asiakkaan toiveiden huomioiminen hoitotyössä, on avain hyvään hoitosuhteeseen. Sen taustalla on henkilökunnan hyvä perehdytys ja ammattitaitoon ohjaaminen.

Asiakasryhmät ja -määrät:

Kotihoidon palveluseteli (30)

Yksityiset ilman palveluseteliä (20)

Tukipalvelut (4)

Henkilökohtaisen palvelun palveluseteli (3)

Tuotamme palveluita palvelusetelillä Lapin hyvinvointialueelle/Lounainen palvelualue, sekä yksityisten sopimuksen perusteella suoraan asiakkaalle, työskentely alueemme koostuu Kemi-Keminmaa alueella. Palvelu perustuu sosiaalihuoltoon kuuluvaan alvettoman kotihoitoon, joka on tarkoitettu ikääntyneille tai muista syistä, sairauden tai vamman toimintakyvyn alennettua. Palvelun sisältö perustuu asiakkaan ja (omaisen) kanssa yhdessä laadittuun hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

Yhteistyönä tuotetut palvelut:

Apteekin kanssa on tiliasiakkuus sopimus asiakkaille lääkkeiden toimitukseen ja annosjakeluun.

1.4 Päiväys

- *Omavalvontasuunnitelman päiväys 12.8.2026 ja versiomerkinnot 4*

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelun on oltava laadukasta, asiakaskeskeistä, turvallista ja asianmukaisesti toteutettua.

Omavalvontasuunnitelman päivitetään moniammatillisessa ryhmässä, Yrityksen johtaja Henna Varis hyväksyy omavalvontasuunnitelman, seuraa sen toteutumista, päivittämisestä ja julkaisemisesta.

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä toimistollamme Sankarinkatu 12, 94100 Kemi, myös Hennan hoiva ja kotiavun nettisivuilla <https://www.hennanhoiva.fi>. Tarpeen vaatiessa voimme toimittaa omavalvontasuunnitelman nähtäväksi asiakkaille tai omaisille.

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

Omavalvontasuunnitelman aikaisemmat versiot arkistoidaan toimiston tiloihin.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet

ja johtamisjärjestelmä, yrityksen johtaja Henna Varis vastaa näistä asioista, myös asiakkaiden hoitotyöstä/turvallisuudesta vastaa lähihoitajat Anu Aro ja Sanna Kattainen ja toimistotyöntekijä Tarja Parviainen vastaa henkilökunnan työvuorosuunnittelusta.

Omavalvontasuunnitelma toimii työvälineenä, joka ohjaa palveluyksikön henkilöstön käytännön työtä ja toimintaa.

Omavalvontasuunnitelman osaaminen ja sitoutuminen on säädetty, että jokainen työntekijä lukee suunnitelman ja kuittaa allekirjoituksellaan. Palveluntuottajalla ja palveluyksikön henkilöstöllä on velvollisuus toimia omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja seurata aktiivisesti suunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä tuotetut palvelut. Niihin kuuluvat palveluntuottajan omana toimintana tuottama palvelut, palveluntuottajan ostopalveluna ja alihankintana hankkimat palvelut sekä palvelusetelillä tuotetut palvelut.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen

3.1.1 Palvelujen saatavuus ja koordinointi

Palvelujen saatavuuden ja hoidon lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet. Yksityiset itsemaksavat asiakkaat: Haastattelun asiakkaan ensimmäisellä tapaamiskerralla, mielellään lähiomaisten läsnä ollessa.

Haastattelussa keskustellaan asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen terveyden ja hyvinvoinnin kannalta asioista sekä, asiakkaan tarvetta saada apua kotiinsa, jotta kotona olisi hyvä ja turvallinen asua. Palveluidemme piiriin tuleville asiakkaille teemme hoito- ja palvelusuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan haastattelun ja havainnoinnin perusteella tärkeimmät asiat. Asiakkaan toivomukset ostamastaan palvelusta. Asiakkaalle suunnitellut ja yhdessä sovitut palvelut. Palvelun tavoite, kesto ja päivitysajankohta. Asiakkaan antama lupa tietojen mahdolliseen siirtoon/käyttöön kolmannelle osapuolelle.

3.1.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiussuunnittelusta vastaa Henna Varis.

Tietojärjestelmä häiriön sattuessa, käytössä on manuaalinen asiakastietorekisteri ja asiakaskirjaukset tehdään asiakas vihkoihin, joista ne kirjataan heti häiriön loputtua asiakastietojärjestelmään. tällöin myös työntekijöiden työpäivä alkaa toimistolta, jossa voidaan käydä päivän asiakas paikata läpi ja työpäivä päättyy toimistolle.

Toiminnan priorisointi, henkilöstövajeen tai muun häiriön sattuessa asiakas käynnit keskitetään kotihoitoon (lääkehoito, ravinto, perushygienia). Tukipalvelut jouduttaisiin siirtämään myöhemmäksi.

Asiakkaan katoamistilanteessa, olemme yhteydessä välittömästi omaisiin, huoltoyhtiöön tai hätäkeskukseen (112), ilmoitus myös Hennalle.

Henkilöstön riittävyden varmistaminen sairaustapauksissa, käytämme ensisijaisesti omia sijaistavia työntekijöitä ja vapaana olevia työntekijöitä.

3.2 Palvelujen laadun ja asiakasturvallisuuden varmistaminen

3.2.1 Laadulliset edellytykset ja itsemääräämisoikeus

Käytämme työssämme kuntouttavaa työtettä, kannustamme asiakkaita omatoimisuuteen heidän toimintakykynsä rajoissa. Kunnioitamme asiakkaan perusoikeuksia ja vapaaehtoisuutta. Hoito perustuu asiakkaan omaan tahtoon, ja mahdolliset

rajoitustoimenpiteet ovat kiellettyjä. Jos asiakkaan turvallisuus vaarantuu asiasta keskustellaan lääkärin ja omaisten kanssa yhteisen ratkaisun löytämiseksi.

Kohtaamme asiakkaan yksilöin, inhimillisesti ja syrjimättä. Asiakkaat ja omaiset osallistuvat palvelun suunnitteluun ja päivittämiseen.

3.2.2 Infektioiden torjunta ja yleinen hygienia

Hoitajat noudattavat tarkkaa käsihygieniaa, käsidesit ja maskien käyttö tehostetaan sairaustapauksien aikana (työntekijä/asiakas). Epidemian sattuessa, sairastunut työntekijä jää kotiin tartuntojen ehkäisemiseksi. Epidemiatilanteissa konsultoidaan Laphan infektioiden torjuntaa.

Huolehdimme asiakkaan henkilökohtaisesta hygieniasta, pyykinhuollosta ja kodin siisteydestä osana sovittua palvelua.

3.3 Riskienhallinta

Riskienhallinnasta vastaa Henna Varis.

Riskienhallinnan tavoitteena on ennakoida ja minimoida vaaratilanteet.

- Työturvallisuus ja tapaturmat:
 - Liukastumiset: Työntekijät käyttävät talvisin nastakenkiä. Suihkutiloissa käytetään kumipohjaisia jalkineita ja varmistetaan lattioiden kuivaus.
 - Liikenne: Työreitit suunnitellaan niin, että siirtymiin on varattu riittävästi aikaa ja turhaa kiirettä vältetään.
- Työympäristö ja ergonomia: Toimimme asiakkaiden kodeissa ja huomioimme työn fyysisen kuormittavuuden. Käytämme apuna asiakkaan kodista löytyviä välineitä (sähkösängyt, siirtolaitteet) ja ohjaamme tarvittaessa hankkimaan uusia apuvälineitä.
- Psykososiaalinen jaksaminen: Seuraamme henkilöstön jaksamista säännöllisillä palaverilla ja kahdenkeskisillä keskusteluilla. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan työntekijöiden toiveet ja jaksaminen.
- Tietoturvariskit: Varmistamme tietosuojan käytännön työssä; asiakkaiden avaimet ja paperiset asiakirjat säilytetään lukollisissa kaapeissa toimistolla.

3.4 Turvallinen lääkehoito ja lääkinnälliset laitteet

Lääkehoidossa suurimalla osalla asiakkaista on käytössä annosjakelupussit ja osalla on myös lääkerobotti käytössä. Lääkehoitosuunnitelma (päivitetty 24.3.2026) ohjaa toimintaa. Henna Varis vastaa lääkehoidon turvallisuudesta. Lääkinnälliset laitteista meillä on käytössä verenpainemittarit, kuumemittari, happisaturaatio kaikki laitteet ovat CE-merkittyjä ja laitteet on kirjattu laiterekisteriin ja niitä huolletaan säännöllisesti.

Kanta-palvelujen hyödyntäminen lääkehoidossa

Kotisairaanhoidon käynnistymisen ja 1.9.2026 voimaan astuneen Kanta-velvoitteen myötä asiakkaiden lääkitystietoja, sähköisiä reseptejä ja valtakunnallista lääkityslistaa seurataan ja päivitetään suoraan Kanta-palvelujen kautta. Tämä varmistaa ajantasaisen tiedonkulun Hennan hoivan, Laphan lääkäreiden ja apteekin välillä sekä minimoi lääkitysvirheiden riskin.

3.5 Henkilöstön riittävyys ja osaaminen

3.5.1 Henkilöstörakenne ja mitoitus

Henkilöstömäärä suhteutetaan asiakkaiden avun tarpeeseen, määrään ja toimintaympäristöön. Työvuorosuunnittelussa huomioidaan asiakaskäyntien kesto ja siirtymäajat.

Ammattiryhmät:

2 Sairaanhoidajaa: vastaa hoitotyössä, sen ohjaamisesta, lääkehuollosta sekä asiakas- ja henkilökuntakoordinoinnista.

9 Lähihoitajaa: vastaa hoiva- ja hoitotyöstä sekä kotona asumista tukevista tehtävistä.

4 Hoiva-avustajaa: avustavat hoivatyössä, tukipalveluissa ja henkilökohtaisessa avustamisessa.

1 Avustaja: tukipalvelut ja avustavat tehtävät

2 Toimistotyöntekijää: vastaavat hallinnosta ja työvuorosuunnittelusta

Sijaiset ja opiskelijat: käytössämme on säännöllisesti 4 lähihoitajasijaista, 1 sairaanhoitajaopiskelija ja 1 lähihoitajaopiskelija

Arkiaamuisin työssä on 5-6 hoitajaa ja iltaisin 3-4 hoitajaa. Viikonloppuisin aamussa on 4 ja illassa 3-4 hoitajaa.

Äkillisissä poissaoloissa käytetään omaa joustovaraa tai tuttuja sijaistyöntekijöitä. Kriisitilanteessa palvelut priorisoidaan kohdan 3.1.2 mukaisesti.

3.5.2 Osaamisen varmistaminen ja ammattioikeudet

Kaikkien sote-ammattihenkilöiden tiedot tarkistetaan Valviran JulkiTerhikki/Suosikki-rekisteristä, työsuhteen alkaessa. Rikostaustaotteet (Valvontalaki 28§) tarkistamme kaikilta uusilta työntekijöiltä ja opiskelijoilta.

Lääkehoitoon osallistuvilla on voimassa olevat luvat: teoria, lääkelaskut ja näytöt. Opiskelijat ja avustajat eivät toteuta lääkehoitoa itsenäisesti. Osa työntekijöistä on suorittaneet Mediecon lähihoitajille tarkoitetun Lääkehoidon perusteet ja hoiva-avustajat ovat suorittaneet Lääkehoidon ABC:n. Lääkeluvat (teoria, lääkelaskut ja näytöt) uusitaan viiden (5) vuoden välein.

Jokainen työntekijä ja opiskelija perehdytetään kirjallisesti. Joka sisältää tietosuojan, lääkehoidon ja tämän omavalvontasuunnitelman läpikäynnin.

3.6 Tietosuoja ja asiakastietojen käsittely

3.6.1 Rekisterinpito ja tietosuoja

- **Asiakastietojärjestelmä:** Käytössämme on turvallinen, suojattu asiakastietojärjestelmä NurseBuddy. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtaiset tunnukset, ja pääsy tietoihin rajataan vain hoidon kannalta välttämättömiin henkilöihin.
- **Henkilöstön osaaminen:** Työntekijät suorittavat Mediecon *Sosiaalihuollon ja terveydenhuollon asiakas- ja potilastietojen käsittelijöiden tietosuoja- ja tietoturvakoulutuksen*. Koulutus suoritetaan ja päivitetään säännöllisesti kahden (2) vuoden välein. Koulutustodistukset arkistoidaan työnantajalle.
- **Rekisterinpito ja tietopyynnöt:** Lapha toimii palveluseteliasiakkaiden osalta asiakastietojen rekisterinpitäjänä. Palveluseteliasiakkaiden tietopyynnot ohjataan Laphalle (<https://lapha.fi/asiakas-ja-potilastiedot>). Yksityisasiakkaiden (itsemaksavien) osalta rekisterinpitäjänä toimii Hennan hoiva ja kotiapu.
- **Tietosuojaseloste:** Meillä on kirjallinen tietosuojaseloste, jossa kerrotaan tietojen käsittelyn tarkoitukset ja asiakkaan oikeudet. Seloste on saatavilla verkkosivuillamme (hennanhoiva.fi) ja toimistolla tulostettuna.

3.6.2 Kanta-palvelujen käyttö ja asiakkaan informointi

Hennan hoiva ja kotiapu on liittynyt valtakunnalliseen Kanta-palveluun (Sosiaalihuollon asiakastiedon arkisto ja Potilastiedon arkisto) lainsäädännön ja Lapin hyvinvointialueen velvoitteen mukaisesti alkaen.

- **Kirjaaminen:** Kaikki asiakas- ja potilaskirjaukset tehdään lainmukaisesti suoraan Kanta-arkistoon NurseBuddy-järjestelmän kautta.

- **Asiakkaan informointi:** Jokaiselle asiakkaalle (tai hänen lailliselle edustajalleen) annetaan ennen Kanta-tallennuksen aloitusta virallinen *Informaatio Kanta-palveluista* -tiedote. Tiedotteen antamisesta tehdään merkintä asiakastietoihin.
- **Suostumukset ja kiellot:** Asiakas hallitsee itse omien tietojensa luovuttamista Kanta-palvelun kautta (luovutusluvat ja kiellot). Henkilökunta on koulutettu ohjaamaan asiakasta näissä asioissa sekä tarkistamaan voimassa olevat luvat järjestelmästä ennen tietojen hakemista.
- **Sote-ammattikortit:** Kanta-palvelua käyttävillä työntekijöillä on henkilökohtaiset sote-ammattikortit (varmennekortit) järjestelmään tunnistautumista ja sähköistä allekirjoittamista varten.

4. Havaittujen puutteiden käsittely ja toiminnan kehittäminen

4.1 Vaaratapahtumat ja poikkeamat (sisäinen raportointi)

Kaikki läheltä piti- tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan toimistolta löytyvään kaavakkeeseen. Henna käsittelee ne kuukausittain tiimin kanssa juurisyiden selvittämiseksi

4.2 Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain mukainen ilmoitusvelvollisuus (29§-30§)

Työntekijän on ilmoitettava epäkohdista Henna Varikselle. Jos epäkohtaa ei kyetä korjaamaan tai se on vakava, palveluntuottaja tekee välittömästi ilmoituksen salassapidon estämättä:

- Lapin hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle
- Lapin hyvinvointialueen kirjaamoon
- Lounaiselle palvelualueelle (LVV)
- Valvontaviranomaiselle (AVI/Valvira)

4.3 Asiakkaan muistutukset ja oikeusturva

Asiakas voi tehdä kirjallisen muistutuksen Henna Varikselle. Vastaus annetaan kuukauden (30 vrk) kuluessa, jos vastaus viivästyy olemme asiakkaaseen yhteydessä.

Potila- ja sosiaalivastaava, ohjaa ja neuvoa asiakasta. Laphan asiavastaavat: Satu Peurasaari (040 482 3584) ja Johanna Pikkuaho (040 506 0083). Yhteyden saa myös OmaVirtu-palvelun kautta.

4.4 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavan vaaratapahtuman sattuessa ilmoitetaan välittömästi Laphan kirjaamoon, johtavalle viranhaltijalle ja tarvittaessa poliisille. Tapahtumasta tehdään perusteellinen tutkinta toistumisen estämiseksi.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan kuukausipalavereissa, päivitetään kerran vuodessa (maaliskuussa) tai toiminnan muuttuessa merkittävästi.

Kehittämisessä hyödynnämme asiakaspalautetta ja poikkeamia hyödynnetään toiminnan laadun jatkuvassa parantamisessa.