



OMAVALVONTASUUNNITELMA 2023

Palvelukeskus Runola

Henkilökohtainen apu



SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	3
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	8
7 ASIAKASTURVALLISUUS	10
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN	11
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	12
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	12



1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kuurojen Palvelusäätiö sr, Y-tunnus: 0116651-2

Palvelukeskus Runola

Tuulaakitie 2, 90560 Oulu

Henkilökohtainen apu

Viittomakielisiä 4 asiakasta tällä hetkellä

Esihenkilö: Ritva Heikkinen

Puhelin: 044 7847849

Sähköposti: ritva.heikkinen@kpsaatio.fi

Toimintalupatiedot

Aluehallintoviraston/Valviran lupa 8.10.2021

Valviran myöntämä lupa yksityisten ympärivuorokautisten ja ilmoituksenvaraisten sosiaalipalvelujen tuottamiseen.

Toiminnalle on vastuu- ja potilasvakuutus, jotka ovat voimassa toistaiseksi.

Henkilökohtaiseen apuun ei ole alihankintana ostopalvelua.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvonnan vastuhenkilöinä toimivat Kirsi Latva-aho kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi puh. 050 5130654 ja Ritva Heikkinen ritva.heikkinen@kpsaatio.fi puh. 044 7847849 vastaten palvelukeskuksensa omavalvontasuunnitelmien päivittämisestä, seurannasta ja viestinnästä henkilöstölle. Omavalvontasuunnitelman eri osaluottimien nimetty vastuhenkilöitä palvelukeskuksen henkilöstöstä ja päivitystä tehdään yhteistyössä. Omavalvontasuunnitelman asioista keskustellaan yt-kokouksissa, henkilökuntakokouksissa ja viikkopalaverissa. Jokainen henkilökuntaan kuuluva tutustuu omavalvontasuunnitelmaan ja sen liitteisiin.

Palvelukeskus Runolassa tehdään oma omavalvontasuunnitelma kaikista palveluista.

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa Valviran (Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto) ohjeiden mukaan ja aina tarpeen mukaan tilanteiden muuttuessa. Omavalvonnalla pyritään varmistamaan, että kaikki työntekijät toimivat yhteisesti sovitulla tavalla, jotta riskiä aiheuttavat tilanteet tunnistetaan, ehkäistään ja korjataan nopeasti.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on julkisesti luettavissa Kuurojen Palvelusäätiön www.kpsaatio.fi sivuilla. Se on myös luettavissa palvelukeskus Runolan aulatilassa asiakkailta ja omaisilla. Kuurojen Palvelusäätiön sisä-



seen kvj-verkkoon (kuulovammaisjärjestöt) on luotu yhteiset kansiot, johon jokaisella vakituisella ja pidempiaikaisella sijaisella on tunnukset. Kansioihin on tallennettu kaikki Runolan omavalvonta- ja toimintasuunnitelmat.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Kuurojen Palvelusäätiö sr edistää kuurojen ja kuurosokeiden ihmisten hyvinvointia ja osallisuutta tarjoamalla yksilöllisiä, moniammatillisia erityispalveluja, viittomakielistä vuorovaikutusta, yhteisöllisyyttä sekä vertaistukea.

Tuemme asiakkaidemme hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuuluksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön sekä kehittämällä toimintaa asiakkaiden näkökulmasta. Toiminnan perustana on motivoitunut ja osaava henkilöstö.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Keskeiset arvomme ovat asiakkaan kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen, toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuu sekä positiivinen ilmapiiri.

Rakennamme yhdessä hyvää arkea luomalla kuuroille ja kuurosokeille ihmisille mahdollisuuksia tulla kuuluksi ja tuntea kuuluvansa yhteisöön. Edistämme sosiaalisia vuorovaikutustilanteita. Arkipäivän työssämme keskitymme aktiiviseen ja asiakasta kiinnostavaan ohjattuun virkistys- ja harrastustoimintaan.

Rakennamme hyvää arkea yhdessä panostamalla siihen, että toimintaa kehitetään asiakkaiden näkökulmasta ja tarpeista. Korostamme yksilöllisen palveluiden toteuttamissuunnitelman merkitystä.

Rakennamme yhdessä hyvää arkea turvaamalla motivoituneen ja osaavan henkilöstön riittävyys myös tulevaisuudessa. Panostamme henkilöstösuunnitteluun, työyhteisöjen hyvinvoinnin kehittämiseen, yhtenäisten toimintatapojen luomiseen ja henkilöstön koulutukseen.

4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Riskienhallinnan tavoitteena on tunnistaa, dokumentoida ja ehkäistä poikkeamat ja määrittää korjaavat toimenpiteet sekä vastuhenkilöt. Havaitut poikkeamat käsitellään ko. toimintaohjeen mukaisesti. Riskienhallinnassa tapahtuvista muutoksista tiedotetaan henkilöstölle henkilökuntakokouksissa ja tilannekohtaisesti arvioitavan tarpeen mukaan mm. asiakkaiden läheisille sekä muille yhteistyötahoille.

Työntekijä arvioi riskejä avustajakäynneillään. Riskitekijöitä ovat kaikki mahdolliset vaaratilanteet, jotka liittyvät mm. liikkumiseen, päivittäisiin toimintoihin ja jokapäiväisiin kodinhoitotoihin (esim. asiakkaan kaatuminen/putoaminen vuoteesta). Asiakkaan asunto-olosuhteisiin, kodin eri tiloihin ja niissä oleviin välineisiin perehdytään. Riskikartoitusta tehdään haastatteleamalla asiakasta ja omaisia sekä tekemällä aistivaraisia havaintoja. Mikäli riskitekijä liittyy asiakkaan kotiin tai häneen itseensä, on ratkaisua pohdittava yhdessä. Riskikohdat pyritään muuttamaan yhteistyössä asiakkaan ja tarvittaessa myös omaisten kanssa. Työntekijällä on velvollisuus ja vastuu tuoda esiin havaitsemansa riski- ja vaaratilanteet. Myös muiden yhteistyötahojen kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä riskien minimoimiseksi. Asiakasta ohjataan turvallisen arjen sujumiseen. Mahdollinen asiakkaan liikuntarajoitteisuus huomioidaan esteettömillä kulkureiteillä.



Jos asiakkaan terveydentilassa havaitaan muutosta, keskustellaan tilanteesta asiakkaan ja omaisten kanssa. Jatkotoimenpiteistä sovitaan yhdessä. Asiakkaan tietoja ei luovuteta omaisille ilman asiakkaan suostumusta. Tarvittaessa otetaan yhteys omaan hyvinvointikeskukseen/hoitavaan lääkäriin, mikäli tilanteen seuraaminen kotona ei ole enää riittävää.

Asiakkaita muistutetaan vuosittaisesta kausi-influenssarokotuksesta. Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa rokotusmahdollisuuden henkilökunnalleen. Vahva suositus on, että mahdollisimman moni työntekijä ottaisi rokotteen. Ruoan valmistamisen ja tarjoilun kanssa tekemisissä olevien työntekijöiden tulee toimittaa työterveyshuoltoon salmonellanäyte työsuhteen alkaessa sekä jos ulkomaanmatkan jälkeen esiintyy oireita. Mikäli oireita esiintyy perheenjäsenellä, suositellaan näytteen antamista kaikille.

Yksintyöskentely, myös asiakkaan kotona, vaatii työntekijältä joustavuutta ja luovuutta. Henkilökohtaisen avun työntekijältä vaaditaan hyvää stressinsieto- ja päätöksentekokykyä.

Työsuojelu

Palvelukeskus Runolassa on yt-neuvottelukunnan osana työsuojeluorganisaatio, johon kuuluu palvelukeskusvastaava työsuojelupäällikkönä, vastaava ohjaaja varatyösuojelupäällikkönä ja työsuojeluvaltuutettu. Työsuojeluorganisaatio päivittää vuosittain työsuojelun toimintaohjelman.

Runola yhteistyötoimikuntaan (yt-toimikunta) kuuluu palvelukeskusvastaava, vastaava ohjaaja, 2 luottamusmiestä ja työsuojeluvaltuutettu. Yt-toimikunnan tavoitteena on parantaa ja vahvistaa henkilöstön ja johdon välistä yhteistyötä, lisätä henkilöstön kuuluvuutta ja tiedonsaantia. Yt-toimikunnan tavoite on myös kehittää työpaikan työhyvinvointia ja työn sisältöä. Runolan yt-toimikunta kokoontuu 5-8 kertaa vuodessa. Henkilöstöllä on mahdollisuus tuoda kysymyksiä ja asiatoiveita yt-toimikunnan käsittelyyn.

Kuurojen Palvelusäätiöön on perustettu vuoden 2022 alussa säätiötasoinen yt-toimikunta. Jokaisesta palvelukeskuksesta on oma edustaja. Toimikunta pitää etäyhteyksin palavereita 2-4 kertaa vuodessa. Palvelukeskusten edustajat tuovat yhteiseen keskusteluun omissa palvelukeskuksissa puhuttelevia aiheita. Yhteisiä säätiötasoisia ”pelisääntöjä” pyritään luomaan. Kuurojen Palvelusäätiön henkilöstöstrategian tärkeänä osa-alueena on luotu yhdenvertaisuus-, tasa-arvosuunnitelma.

Työsuojelun ennalta ehkäisyä ja riskikartoitusta toteutetaan myös yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Vuosittain pidetään 1-2 yhteistyöpalaveria. Viimeisin työterveyshuollon työpaikkaselvityksen käynti 19.10.2022. Aluehallintovirasto on tehnyt työsuojelun valvontakäynnin palvelukeskuksessa v.2020.

Haasteellisen käyttäytyminen

Haasteellisen käyttäytymisen hallintaan on laadittu toimintasuunnitelma, jonka ensisijaisena tarkoituksena on ennaltaehkäistä asiakkaiden haasteellista käyttäytymistä ja saada ohjeistusta haasteellisiin tilanteisiin. Asiakaskohtaisella riskien arvioinnilla ennakoidaan ja ennaltaehkäistään haasteellista käyttäytymistä, käyttöön otettu 2023 sähköinen riskien arviointialusta. Myös hoitavan lääkärin ja mahdollisesti myös omaisten kanssa etsitään yhdessä ratkaisuja asiakkaiden käytöshäiriöihin.

Elintarvikehygieniä

Asiakkaita avustetaan tarvittaessa kauppakäynneillä ostamaan kotiin ruokaa. Ohjauskäynneillä kiinnitetään huomiota kodin elintarvikehygieniaan. Yhdessä asiakkaan kanssa huolehditaan jääkaapin siisteydestä ja



ruokien syöntikelvollisuudesta. Kodin siistimisessä avustetaan tarvittaessa. Kodin jätehuollosta huolehditaan muistuttamalla asiakasta roska-astioiden tyhjentämisestä riittävän usein. Jätehuolto tapahtuu asiakkaan taloyhtiön sopimalla tavalla.

Infektiotartuntojen ehkäiseminen

Vakavat infektioaudit voivat olla uhka asiakkaiden ja henkilöstön turvallisuudelle. Erityisesti tämä koskee asiakkaita, joiden immunitetti on laskenut esim. iän ja kroonisten sairauksien seurauksena.

Tartuntatautilain 48 § velvoittaa työnantajan huolehtimaan siitä, että lääketieteellisesti arvioituna tartuntatautien vakaville seuraamuksille alttiiden potilaiden tai asiakkaiden kanssa työskentelevän henkilökunnan rokotussuoja on kunnossa. Tuhka- ja vesirokon osalta riittää sairastetun taudin antama suoja.

Kuurojen Palvelusäätiö tarjoaa influenssarokotuksen henkilöstölle ja suosittelee vahvasti rokottautumista.

Henkilöstölle mahdollistetaan tarvittaessa myös muu työn edellyttämä rokotussuoja, esimerkiksi B-hepatiititrokotus. Myös STM:n (Sosiaali- ja terveysministeriö) ohjeistuksen mukainen Covid 19-viruksen vastainen rokotussuojaus on toteutunut koko henkilöstössä.

Covid 19-viruksen suojautumiseen on valmistauduttu. Palvelukeskuksessa on varattuna riittävästi henkilöstölle suojaimia. Todetusta koronatartunnasta asiakkaalla tehdään tarvittaessa yhteistyötä Oulun kaupungin Kotas-henkilöstön kanssa ja noudatetaan Oys:n infektioyksikön ohjeita. Jos henkilöstössä on epäily tai todettu tartunta, noudatetaan Oys:n sen hetkisiä infektioyksikön ohjeita. Kotitestejä tehdään matalalla kynnyksellä. Suojautumiseen ja hygieniahoitoon liittyvissä asioissa voi kysyä neuvoa Oys:n hygieniahoitajalta 040-5062094.

Asiakkaiden sairastuessa vakaviin virusinfektioihin hoidon ja avun tarve kasvaa huomattavasti. Asiakasta ohjataan asianmukaiseen kotihoitoon ja tarvittaessa otetaan yhteyttä omaan terveysasemaan. Tarvittaessa otetaan yhteyttä asiakkaan sosiaalityöntekijään esimerkiksi, jos avustajakäyntejä on tarvetta infektion vuoksi lisätä. Asiakkaiden luona käynneillä huomioidaan riittävä suojavälineistö. Infektioiden ennaltaehkäisyssä avustajan ja asiakkaan hyvällä käsihygienialla on tärkeä rooli. Asiakkaan kotona kiinnitetään erityistä huomiota myös WC- ja pesutilojen puhtauteen. Työntekijän on tärkeä suojata itsensä tautien leviämisen estämiseksi. Yhteistyö ja tiedottaminen omaisten ja muun hoitotahojen kanssa korostuvat jatkosuunnitelman arvioinnissa.

Varautuminen erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin

Runolassa on valmiussuunnitelma erilaisissa häiriötilanteissa toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi ja tieto, keneen ollaan yhteydessä. Tarkoitus on turvata palvelukeskuksen toimintakyky ja asiakkaiden kannalta elintärkeiden toimintojen jatkuvuus myös häiriötilanteissa. Myös varmistetaan henkilöstön työturvallinen työskentely.

Asuntojen taloyhtiöissä on omat kiinteistöhuollot, joihin voi olla yhteydessä erilaisissa häiriötilanteissa. Asiakkaan kodissa on näkyvillä taloyhtiön kiinteistöhuollon yhteystiedot.

Jos asuinkiinteistössä tehdään veden sulkua vaativaa remonttia, tiedote tulee hyvissä ajoin asiakkaalle ja on nähtävillä yleensä asuintalon ilmoitustaululla. Vesisulun ajaksi varataan riittävästi juomavettä ja ajoitetaan esimerkiksi suihkukäynnit ennen tai jälkeen vesikatkoa. Äkillisissä vesi-, sähkö- ja lämpökatkoksissa ollaan yhteydessä taloyhtiön kiinteistöhuoltoon lisätiedon saamiseksi. Asiakkaille on hankittu taskulamput kotiin mahdollisia sähkökatkoksia varten.

Lämmönjakelun katkoksen tullessa asiakkailta on esimerkiksi lisähuopia omissa asunnoissaan ja jos katkos on pidempi, lisätään vaatetusta. Myös turhia huonetuuletuksia vältetään.



Tietosuoja ja arkistointi

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä, joka vastaa EU tietosuojalainsäädännön toimeenpanemisesta. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä. Koko henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä hyväksytysti tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion.

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä sähköinen asiakastietojärjestelmä, DomaCare. Uusien työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksessä kiinnitetään huomiota tietoturva-asioihin. Tietojärjestelmään on pääsy henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella, joka on suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava. Kaikilta vaaditaan kirjallisen vaitiolovelvollisuuskaavakkeen allekirjoitusta. Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan. Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti.

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyys ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineisto ja asiakirjat säilytetään sekä arkistoidaan paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyys on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiksi kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Arkistoinnista vastaa Merja Kontiainen merja.kontiainen@kpsaatio.fi

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsittelyminen ja kirjaaminen

Kuurojen Palvelusäätiössä on käytössä HaiPro-raportointityökalu, jonka kautta henkilöstö tekee työssään havaitsemistaan vaaratapahtumista ilmoitukset. Käytössä ovat sekä asiakasturvallisuusilmoitukset että työturvallisuusilmoitukset. Työntekijän tehtyä joko asiakasturvallisuusilmoituksen tai työturvallisuusilmoituksen asia siirtyy toimintayksikön vastuuhenkilön käsiteltäväksi. Hän vastaa ilmoituksen käsittelystä sekä mahdollisista toimenpiteistä, joihin ilmoituksen johdosta on ryhdyttävä omassa yksikössä. Vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi. Kaikki ilmoitukset käsitellään säännöllisesti palvelukeskuskohtaisesti yt-toimikunnassa ja tarvittaessa henkilökuntapalavereissa.

Säätiötasoisesti ilmoitukset käsitellään puolivuositain laajennetussa johtoryhmässä. Kuitenkin jos ilmoituksen kautta saadaan tietoa vakavista poikkeamista, ne käsitellään laajennetussa johtoryhmässä viivytyksettä.

Asiakaskohdennetuista lääkepoikkeamista tehdään kirjallinen selvitys Domacare-asiakastietojärjestelmään. Nämä lääkepoikkeamat toimitetaan Runolan lääkärille tiedoksi ja allekirjoitettavaksi. Myös nämä lääkepoikkeamat kirjataan HaiPro-järjestelmään. Pohteelle lähetetään yhteenveto Haiprosta 3kk:n välein.

HaiPro ilmoituksen käsittely on ennalta ehkäistävä vastaavien poikkeamien sattumiselle, työmenetelmien uudelleen arviointia ja yhteisiä toimintaohjeita. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seuraamuksia aiheuttanut tapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisessa. Vastuu riskienhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä työn kehittämisessä on johdolla, mutta jokaisen työntekijän vastuulla on poikkeaman saattaminen näkyviksi.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palvelutarpeen arviointi



Palvelun aloittamisen edellytyksenä on asiakkaan kotikunnan tekemä palvelutarpeen arviointi sekä palvelusuunnitelma, jossa on määritelty asiakkaalle myönnetty palvelut. Asiakas toimittaa voimassa olevan palvelusuunnitelman Palvelukeskus Runolaan. Palvelusuunnitelman mukaisten palveluiden toteutumisesta vastaava henkilö on Kirsi Latva-aho kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi puh. 050 5130654

Asiakkaan palvelu toteutetaan asiakkaan toiveen ja palvelusuunnitelman mukaisesti. Henkilökohtaisen avun työntekijät pyritään pitämään mahdollisimman pitkään samoina. Asiakas ja tarvittaessa hänen omaisensa määrittelevät henkilökohtaisen avun painopistealueet ja keinot tavoitteiden saavuttamiseksi. Henkilökohtainen apu perustuu arvolähtöisen ohjauksen menetelmiin ja toimintaperiaatteisiin. Toiminnan lähtökohdaksi on asiakkaan omien arvojen ja tavoitteiden toteuttamisen tukeminen, toimintakyvyn ylläpitäminen ja kehittäminen sekä asiakkaan tavoitteiden toteutumisen säännöllinen arvioiminen.

Hoito- ja palvelusuunnitelma

Palvelu perustuu asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin sekä kotikunnan tekemään palvelusuunnitelmaan.

Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Asiakkaiden kunnioittaminen, tasavertainen kohtaaminen sekä kaiken toiminnan oikeudenmukaisuus ja vastuullisuus ovat toimintamme perusarvoja. Arjen ohjauksen lähtökohdaksi on asiakkaan arvojen ja yksilöllisyyden kunnioittaminen.

Arvolähtöisen toiminnan periaatteet pohjautuvat kognitiiviseen käyttäytymisterapiaan, jossa lähtökohdaksi ovat yksilön arvot ja tavoitteet. Arvolähtöisessä asiakastyössä asiakkaan ja työntekijän asema on tasa-arvoinen. Henkilöstöä koulutetaan hyväksyvään ja joustavaan asiakkaiden kohtaamiseen asiakkaan omaa vuorovaikutustapaa käyttäen. Myös asiakkaita ohjataan ottamaan vastuu omasta hyvinvoinnista.

Asiakkaan osallisuus

Omaiset voivat halutessaan olla tiiviisti mukana asiakkaan arjessa. Asiakkailla ja heidän omaisillaan on tärkeä rooli palvelukeskuksen toiminnan sisällön kehittämisessä. Asiakasselvitysten ja omaisille tehtävien tyytyväisyyskyselyiden tuloksia käytetään aktiivisesti toiminnan kehittämiseen. Omaisilla on mahdollisuus antaa joko suullista tai kirjallista palautetta. Kaikki palautteet käsitellään. Tarvittaessa ohjataan työn tekemistä päivitettyillä työ- ja toimintaohjeilla.

Asiakkaan oikeusturva

Asiakkaan tai omaisen ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun, hoitoon ja /tai palveluun tai hänellä on muuten tyytymättömyyden aihetta, hänellä on oikeus tehdä muistutus palvelukeskusvastaavalle. Asiakaspalautelomakkeet ja palautuslaatikko sijaitsevat palvelutalon sisääntuloaulassa. Asiakaspalautteen käsittelyssä noudatetaan palvelun tilaajan ohjeistusta. Muistutus suositellaan tehtäväksi kirjallisena, mutta erityisestä syystä, esim. ikääntymisestä tai näkövammasta johtuen, se voidaan tehdä myös suullisesti. Suullinen muistutus dokumentoidaan asianmukaisesti. Muistutus käsitellään palvelukeskusvastaavan ja Kuurojen Palvelusäätiön palvelujohtajan toimesta kahden viikon kuluessa ja kirjallinen vastine toimitetaan asiakkaalle/omaiselle käsittelyn jälkeen mahdollisimman pian. Asiakaspalautteet ja muistutukset ja niihin tehdyt vastineet käsitellään yhdessä henkilökunnan kanssa. Kaikista palautteista ja muistutuksista arvioidaan käytännön toimintatapoja ja tehdään tarvittaessa korjaavia toimenpiteitä. Palvelukeskus Runolan muistutukset lähetetään tiedoksi Oulun kaupungin valvonnan yhteyshenkilölle.

Palvelukeskus Runolassa muistutus osoitetaan: Kirsi Latva-aho, Tuulaakitie 2, 90560 OULU, puhelin: 050 5130654, kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi



Asiakkaalla tai omaisella on myös mahdollisuus tehdä muistutus sähköisesti Pohteen (Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialue) verkkosivuille. Ohessa linkki. [Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain \(812/2000\) mukainen muistutus \(pohde.fi\)](#)

Pohteen potilas- ja sosiaaliasiamieheltä saa ohjeita ja neuvoja terveyden- ja sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvistä asioista. Palvelu on maksutonta ja toimii ajanvarauksella. Oulun kaupungin Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot:

Oulun kaupungin sosiaali- ja potilasasiamies
Kumppanuuskeskus, Kansankatu 53, 90100 Oulu
puhelin: 044 1357946

Kuluttajaneuvonnasta saa tietoja ja ohjeita oikeudellisissa kysymyksissä ja ristiriitatilanteissa. puh. 029 505 3050, asiointi.kkv.fi

Sosiaalihuoltolain mukainen henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 48 § mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimeksiantosuhteessa tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Koko työyhteisön asia on tunnistaa asiakastyön epäkohdat. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös toisen työntekijän käyttäytymistä tai tapaa toimia.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuuriin sisältyviä asiakkaalle vahingollisia toimia (esim. henkilön perusoikeuksien rajoittaminen vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa). Myös ilmeisestä epäkohdan uhasta tulee ilmoittaa. Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, henkistä, seksuaalista tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Asiakkaan kaltoinkohtelua on myös huono ja epäeettinen kohtelu, hoidon ja avun laiminlyönti sekä asiakkaan ihmisarvoa alentava kohtelu. Kyse on ennakoivaan valvontaan painottuvista toimista, joiden tarkoitus on turvata ja taata erityisesti kaikkien haavoittuvimmassa asemassa olevien asiakkaiden hyvä hoito ja huolenpito ja edistää heidän hyvinvointiaan.

Ilmoitus tehdään kirjallisena esim. sähköpostitse, ja toimitetaan palvelukeskusvastaavalle, joka vastaa ilmoituksen eteenpäin toimittamisesta laissa määritellyllä tavalla. Ilmoitus toimitetaan myös tiedoksi säätiön palvelujohtajalle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdistu minkäänlaisia vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Epäkohdan tai uhan poistamiseksi aloitetaan välittömästi selvittely ja korjaavat toimenpiteet. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti.

Jos palvelukeskusvastaava tai säätiön palvelujohtaja eivät ryhdy tarvittaviin toimenpiteisiin, tulee asia saattaa valvovan viranomaisen tietoon. Tällöin ilmoituksen jättäjä ja/tai vastaanottaja tekee asiasta ilmoituksen oman alueen Pohjois-Pohjanmaan aluehallintovirastoon. Ilmoitukseen lisätään alkuperäisen ilmoituksen lisäksi tiedot siitä, koska ilmoitus jätettiin palvelukeskusvastaavalle tai säätiön palvelujohtajalle ja miten työnantaja on toiminut ilmoituksen saatuaan.

Kuurojen Palvelusäätiön verkkosivuille tulee 2023 WhistleBlowing -ilmoituskanava, jolla voi ilmoittaa säätiön henkilöstön toimintaan liittyvistä väärinkäytösepäilyistä. Ilmoituksen voi tehdä myös anonymisti. Ilmoituksesta menee tieto Kuurojen Palvelusäätiön yhdyshenkilölle, joka ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ilmoitusta koskeneen palvelukeskuksen kanssa.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA



Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaan osallisuutta yhteiskunnassa ja sosiaalisten suhteiden luomista tuetaan asiakkaan yksilöllisillä kommunikaatiotavoilla. Henkilökunnalla on riittävän viittomakielentaidon lisäksi erityistaitoja korvaavista kommunikaatiomenetelmistä, esimerkiksi kuurosokeiden kanssa käytettävästä taktiiliviittomakielestä. Tavoitteena on asiakkaan ymmärretyksi tuleminen ja sujuva kommunikointi sekä sosiaalisten kontaktien ylläpitäminen ja edistäminen sekä tiedon saanti omalla äidinkielellä.

Henkilökohtaisen avun asiakkaat voivat halutessaan osallistua Palvelukeskus Runolan virkistystoimintaan. Runola tekee paljon yhteistyötä Oulun seurakunnan kanssa. Useimmat seurakunnan tapahtumat ovat myös viittomakielisiä, joihin henkilökohtaisen avun viittomakielisten asiakkaiden on helppo osallistua.

Henkilökohtaisen avun asiakkaita kannustetaan ulkoilemaan ja pyritään mahdollistamaan turvallinen ulkoilu ympäri vuoden. Pukeutumisessa kiinnitetään huomiota turvallisiin ulkokenkiin ja asianmukaiseen vaatetukseen. Esteetön liikkuminen ja riittävät apuvälineet huomioidaan.

Ravitsemus

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa ikä ja perussairaudet huomioiden. Asiakaskäynneillä kiinnitetään huomiota ruokailuvälien pituuteen ja arvioidaan asiakkaan riittävää ravinnon saantia. Yhteistyötä tehdään omaisten ja muiden hoitotahojen kanssa (esim. kotisairaanhoido). Tarkka ravintoseuranta on haasteellista, koska kaikki havainnot/arviot tehdään kotikäynneillä. Ruokahankinnoissa ohjataan terveellisiin vaihtoehtoihin. Asiakkaat käyvät kaupassa pääsääntöisesti avustajan kanssa tai he saavat avun muualta.

Henkilökohtaisen avun asiakkailla on mahdollisuus tilata ruoka Oulun kaupungin ateriapalvelusta, jos ruoka-huollossa huomioidaan puutteita liittyen asiakkaan ruoanvalmistustaitoihin ja jaksamiseen.

Hygieniakäytännöt

Elintarvikehygieniaan ja kodin yleiseen puhtaanapitoon kiinnitetään huomiota kotikäyntien yhteydessä. Jos epäkohtia huomataan, niistä informoidaan asiakasta ja tilanne korjataan mahdollisimman nopeasti. Tarvittaessa asiakasta avustetaan ulkopuolisen siivouspalvelun hankinnassa.

Jääkaapin siisteys ja ruokien syöntikelvollisuus tarkistetaan tarvittaessa aistivaraisesti. Keittiön siivousvälineiden asianmukaisuutta ja puhtautta valvotaan ja tarvittaessa avustetaan uusien hankinnassa. Myös muita ruuan säilytystilojen asianmukaisuutta arvioidaan aistivaraisesti. Omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, jotta elintarvikehygienian puutokset eivät aiheuttaisi terveydellisiä riskejä. Työntekijöitä opastetaan hygieenisiin työtapoihin ja heiltä edellytetään hyvää henkilökohtaista hygieniaa sekä asianmukaista työasua. Kaikilla työntekijöillä on oltava hygieniaosaamistodistus.

Jätehuollossa noudatetaan kodinomaista jätteiden lajittelua. Jätelajittelu tapahtuu taloyhtiön ohjeiden mukaisesti.

Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakas käyttää oman alueensa tai valitsemaansa terveysasemaa. Ohjaaja avustaa tarvittaessa esimerkiksi ajanvarauksessa, tulkin tilaamisessa tai lääkärissä käynneillä. Iltaisin ja viikonloppuisin oman terveyskeskuksen ollessa suljettuna, avustaja ottaa tarvittaessa yhteyden Oulun seudun yhteispäivystykseen sekä saattaa tarvittaessa asiakkaan jatkohoitoon. Palvelukeskuksessa on ohjeistus kiireellisen sairaalahoidon järjestämiseksi ja yllättävien kuolemantapausten varalta.

Monialainen yhteistyö

Asiakkaiden hyvän hoidon ja huolenpidon kannalta on tärkeää, että yhteistyö eri toimijoiden kanssa sujuu ongelmitta. Tärkeimpiä yhteistyökumppaneita ovat Oulun kaupungin sosiaaliviranomaiset ja asiakkaan omaiset. Heihin otetaan tarvittaessa yhteyttä, mikäli esimerkiksi asiakkaan voinnissa tapahtuu muutoksia.



Tiivistä yhteistyötä tehdään myös eri vammaisjärjestöjen, kuten Kuurojen Liiton ja Suomen Kuurosokeat ry:n kanssa. Vammaisjärjestöillä on mm. paljon erilaisia tapahtumia, joihin asiakkaita kannustetaan osallistumaan.

Hengelliset asiat ovat asiakkaille tärkeitä ja yhteistyö seurakunnan kanssa on tiivistä. Oulussa on oma kuurojen pappi sekä kuurojen diakoniatyöntekijä. Palvelukeskus Runolassa järjestetään lukuisia viittomakielisiä tapahtumia ja hartaustilaisuuksia, joihin myös henkilökohtaisen avun asiakkaat ovat tervetulleita

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkaan kotikunnan sosiaaliviranomaisten kanssa tehdään tiivistä yhteistyötä palvelutarpeen arvioinnissa.

Henkilöstö

Palvelukeskus Runolassa on tällä hetkellä yksi henkilökohtaisen avustajan toimi. Avustajana toimii viittomakielen ohjaajan koulutuksen saanut työntekijä.

Henkilökohtainen avustaja suunnittelee omat työvuoronsa asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan. Sijaistarpeissa huomioidaan työntekijän viittomakielentaito. Äkillisissä tilanteissa palvelukeskuksen toisen työpisteen pitkäaikainen, viittomakielen taitoinen ohjaaja siirtyy hoitamaan henkilökohtaisen avustajan tehtäviä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Kuurojen palvelusäätiössä noudatetaan yksityisen sosiaalialan työehtosopimusta. Työntekijöiden palkkaus määräytyy tes:n mukaisesti. Työsuhteen alussa tarkistetaan tutkinto- ja työtodistukset työsopimuksen luomiseksi. Työehtosopimuksen mukainen peruspalkka nousee 5,8 ja 11 vuoden alan työkokemuksella.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityisesti huomiota työntekijän sopivuuteen. Vaatimuksena on sosiaali- tai terveydenhuollon peruskoulutus. Työnhakijalta toivotaan viittomakielentaitoa tai edellytetään kiinnostuneisuutta viittomakielen opiskeluun. Eduksi katsotaan työnhakijan kokemus, kiinnostus ja halu työskennellä ikäihmisten parissa. Työpaikkailmoituksessa tuodaan esille edellä mainittujen seikkojen lisäksi kolmivuorotyön mahdollisuus ja jaksotyöaika noudatetaan. Lisäksi työskentely voi tapahtua Runolan eri toimipisteissä. Työnhakijan koulutus tarkistetaan aina Suosikki- tai Terhikki -rekisteristä jo hakuvaiheessa. Työnhakijan soveltuvuudella ja suosituksilla on merkitystä valintaa tehdessä. Haastattelussa kysytään suosittelijaa ja lupaa olla yhteydessä häneen valintapäätöksen tukemiseksi. Ilman hakijan lupaa ei soiteta suosittelijalle.

Työsopimukseen kirjataan työntekijän sitoutuminen opiskelemaan viittomakieltä. Työnantaja tarjoaa mahdollisuuden opiskeluun Turun Kristillisen opiston kanssa. Työntekijä osoittaa riittävän kielitaidon suorittamalla hyväksytysti lukuvuoden mittaisen etäkurssin tai vaihtoehtoisesti valitsee laajemman opiskelumahdollisuuden suorittamalla näyttömuotoisen suomalaisen viittomakielen hallinnan (SKV)-tutkinnon osa-alueen. Viittomakielen osaamisen näyttämisestä maksetaan kielilisiä suoritettujen arvosanojen mukaan. Viittomakielen opiskelun vaatimustason päätös on työntekijällä, mutta työnantaja tukee opiskelua tarjoamalla viittomakielistä koulutusta.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden henkilön tullessa palvelukseen tai työntekijän palatessa työhön pitkän poissaolon jälkeen, työhön perehdyttämisellä on suuri merkitys työn laadukkuudelle ja myös riskien minimoimiselle. Ensisijainen vastuu perehdyttämisestä on työntekijän lähiesimiehellä. Palvelukeskus Runolassa työntekijät perehdytetään erillisen perehdytysohjelman mukaan. Eri toimipisteisiin on oma perehdytysohjelma. Ohjelmaan on nimetty perehdytyksestä vastaavat työntekijät ja se sisältää kaikki työn tekemiseen sekä asiakas- ja työturvallisuuteen liittyvät asiat. Uuden työntekijä tehtävänä on tutustua kaikkiin perehdytysohjelmassa oleviin asioihin ja vahvis-



taa allekirjoituksella perehdytyksen toteutuminen. Perehdytyksessä nimetään uudelle henkilölle perehdyttäjä, joka opastaa ja perehdyttää uuden työntekijän työpisteen asioihin, olemalla hänen työpari. Jo työvuorosuunnittelussa huomioidaan uuden työntekijän perehdytys.

Perehdytyksessä tärkeässä roolissa on omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen, tutustuminen palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan. Jos työntekijä on ollut pitkään poissa työpaikalta esim. hoitovapaalta palatessa, käydään hänen kanssa myös perehdytysohjelman ja poissaolon aikana tulleita muutoksia asioita läpi. Kaikki työntekijät vahvistavat omalla allekirjoituksellaan perehtymisensä palo- ja pelastussuunnitelmaan ja lääkehoitosuunnitelmaan.

Opiskelijoille ja harjoittelijoille nimetään työpaikkaohjaaja. Heidän kanssa käydään myös perehdytystä ja työturvallisuuteen liittyviä asioita läpi.

Osaava ja motivoitunut henkilöstö on Kuurojen Palvelusäätiössä strategian toteuttamisen kulmakiviä. Henkilöstön vuorovaikutusosaaminen, ohjaustaidot ja työturvallisuusosaaminen ovat jatkuvan päivityksen kohteena. Kuurojen Palvelusäätiössä on laadittu palvelukeskuskohtainen koulutussuunnitelma.

Koulutustarpeet nousevat henkilöstön toiveista ja työn kuvasta. Kehityskeskusteluissa työntekijä voi esittää koulutustoiveita ja niihin pyritään vastaamaan. Koulutusta järjestetään palvelukeskuksessa, jolloin koulutuksen sisältö voidaan rakentaa toiveiden ja tarpeidemme mukaiseksi ja tarjota koulutusta mahdollisimman monelle. Koulutuksia organisoidaan myös suoritettavaksi Skhole-oppimisympäristössä suoritettavaksi, koko säätiön tai palvelukeskus Runolan tarpeiden mukaan.

Vakituisessa työsuhteessa olevat ja pitkäaikaiset sijaiset suorittavat Skholessa tietosuoja ja tietoturva sosi-aali- ja terveydenhuollossa kurssin. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuskaavakkeen.

Osa täydennyskoulutuksista on joka vuosi toteutettavia. Esim. ensisammutukseen, ensiapuun ja viittomakieleen liittyviä koulutuksia järjestetään vuosittain.

Toimitilat

Henkilökohtaisen avun työntekijällä on käytössä toimistohuone yhdessä tuetun asumisen ja kotihoidon työntekijöiden kanssa Palvelukeskus Runolan tiloissa sekä työn mahdollistava välineistö ja tarvittavat suojavälineet. Työntekijät työskentelevät usein myös asiakkaiden kotona. Kodin tilat voivat olla rajalliset ja tarvittaessa työskentelytapoja muutetaan tilanteiden mukaan.

Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet

Asiakkaiden käytössä olevat terveydenhuollon laitteet ovat asiakkaan omia tai lainassa kaupungin hoitovälinejakelusta. Työntekijä tekee tarvittaessa yhteistyötä apuvälineasioissa asiakkaan oman terveysaseman/kotisairaanhoidon kanssa.

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Käytössämme on DomaCare asiakastietojärjestelmä. Työntekijöillä on mahdollisuus kirjata asiakastietoja sekä Ipad- että pöytätietokoneella. Jokaisella työvuorossa olevalla ohjaajalla kulkee mukana Ipad. Ipadissa on DomaCare, joka mahdollistaa ajantasaisen tiedon saatavuuden asiakkaan voinnista ja kirjaamisen asiakkaan luona. Asiakastietoihin on helppo palata tarvittaessa, esim. lääkityksen tarkastamiseksi.

DomaCare tunnukset luodaan vakituisille ja pitkäaikaisille sijaisille. Tunnukset ovat käyttäjäkohtaiset ja suojattu salasanalla. Käyttöoikeuden ja sen laajuuden määrittelee palvelukeskusvastaava. Asiakastietojen suojauksesta on varmistettu käyttäjäkohtaisella oikeuksien määrittelyllä. Työntekijöiden oikeudet on rajattu palvelukeskuksen ja tarvittaessa myös asiakasryhmän mukaisesti siten, että jokaisella on pääsy ainoastaan niiden asiakkaiden tietoihin, joiden kanssa hän työskentelee. Työsuhteen päättyessä käyttäjätunnukset poistetaan järjestelmästä.



Asiakastietojärjestelmän tietosuojavastaava on palvelujohtaja Jouni Riihimäki. jouni.riihimaki@kpsaatio.fi
050 403 0722. Ohjelmiston teknisestä suojauksesta vastaa palvelun toimittaja Invian Oy.

Työntekijöiden henkilötietoja on työvuoro-ohjelmassa TyövuoroVelhossa ja hr-ohjelmisto Mepcossa. Laajat käyttöoikeudet näihin molempiin ohjelmiin on palvelukeskusvastaavalla, vastaavalla ohjaajalla ja toimistotyöntekijällä. Muilla työntekijöillä on oikeudet omiin tietoihin.

Kuurojen Palvelusäätiön oma sähköpostiosoite avataan vain pitkäaikaissijaisille ja työsuhteen loppuessa sähköpostiosoite suljetaan.

Asiakas- ja työntekijöiden henkilötietoja sisältävät tiedostot tallennetaan suljettuun, sisäiseen KVJ-kansioon. Kansioihin pääsyoikeudet on määritelty tehtäväkuvan mukaan. Esimerkiksi henkilöstökansioon pääsee vain Runolan palvelukeskusvastaava ja vastaava ohjaaja.

Kuurojen Palvelusäätiössä on tietosuojatyöryhmä. Tietosuojatyöryhmän tehtävänä on arvioida mahdollisia tietoturvariskejä ja seurata tietosuojan kehittämiseen liittyvien toimenpiteiden toteuttamista säätiön toimipisteissä. Koko henkilöstö on suorittanut Skhole-oppimisympäristössä hyväksytysti tietosuoja- ja tietoturva sosiaali- ja terveydenhuollossa-osion. Jokainen työntekijä allekirjoittaa sitoumuksen, jossa hän sitoutuu noudattamaan vaitiolovelvollisuutta ja saamiensa sosiaalihuollon asiakastietojen käyttämättä jättämistä omaksi tai toisten hyödyksi tai toisen vahingoksi.

Rekisteriseloste on julkisesti nähtävillä palvelukeskuksen ilmoitustaululla. Asiakkaita ja omaisia on informoitu asiasta suullisesti.

Runolan tietosuojavastaava on Kirsi Latva-aho, puhelin 050 5130654, kirsi.latva-aho@kpsaatio.fi

Arkistolain mukaan arkistoinnin tehtävänä on varmistaa asiakirjojen käytettävyyttä ja säilyminen, määritellä asiakirjojen säilytysarvo sekä hävittää tarpeeton aineisto. Palvelukeskuksen tärkeäksi, luottamukselliseksi ja/tai salassa pidettäväksi määritelty tietoaineistoa säilytetään sekä arkistoidaan lukittuihin, paloturvallisiin kaappeihin/säilytystiloihin. Tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen on nimetty vastuuhenkilöt. Asiakirjojen ja salassa pidettävän tietoaineiston käytettävyyttä on rajattu avainhallinnan ja sähköisessä järjestelmässä käyttöoikeuksien rajaamisen avulla. Asiakirjojen säilytysajoissa noudatetaan arkistolaitoksen/Oulun kaupungin määräyksiä ja arkistolakia. Asiakkaan poistuessa palvelujen piiristä asiakirjat palautetaan kotikuntaan ohjeistusten mukaan. Luottamuksellinen, tarpeeton tietoaineisto hävitetään siten, etteivät asiattomat pääse käsiinsä kyseiseen aineistoon. Hävittämistä varten palvelukeskuksessa on paperisilppurit.

Jos omainen haluaa läheisensä asiakirjoja luettavaksi, on omaisen tehtävä hyvinvointialueelle sähköinen asiakirjapyyntö, jossa selvitetään miltä ajalta haluaa asiakirjat luettavaksi ja syy pyyntöön. <https://pohde.fi/meilla-asiakkaana/lomakkeet-ja-asiakirjat/#tietopyynnot> Runola ei voi luovuttaa asiakirjoja eteenpäin omaiselle tai muulle taholle.

Henkilökohtaisen avun kirjaus tehdään vain läsnäolo ajasta, sisältöä ei kirjata.

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Palvelun vastaaminen asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

26.9.2023

Allekirjoitus _____

Kirsi Latva-aho, Palvelukeskusvastaava