



Verkkolammen
Hoitokoti

OMAVALVONTASUUNNITELMA

Verkkolammen Hoitokoti Oy

Laatijat: Minna Varis, Niina Takala ja Erika Haapatalo

3.3.2025 versio 3.0.

Sisällysluettelo

Johdanto	2
1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan nimi, yhteystiedot ja lupatiedot	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen	3
2.1.Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta vastaavat henkilö	3
2.2. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja nähtäville asettaminen	3
3. Palvelumuoto, asiakasryhmät ja alihankinnat	4
3.1.Palvelumuoto	4
3.2. Asiakasryhmät	4
3.3. Ostopalvelut ja alihankintana ostetut palvelut	4
4. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet	5
4.1 Toiminta-ajatus	5
4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	5
5. Riskien hallinta	6
5.1.Riskien tunnistaminen	6
5.2 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	6
5.3 Riskien hallinnan työnjako	6
5.4 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen	7
5.5 Ilmoitusvelvollisuus	7
5.6 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen	8
5.7 Toiminnan kehittäminen	8
6 Asiakkaan asema ja oikeudet	8
6.1 Palvelutarpeen arviointi	8
6.2 Asiakassuunnitelma	9
6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu	9
6.4 Itsemääräämisoikeuden tukeminen	9
6.5 Asiakkaan ja omaisen osallisuus ja oikeusturva	11
7. Palvelun sisällön omavalvonta	12
7.1 Monialainen yhteistyö	12
7.2 Ravitsemus	13
7.3 Hygieniäkäytännöt	13
7.4 Lääkehoito	14

7.5 Terveyden- ja sairaanhoito	15
8. Asiakasturvallisuus	15
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet	15
8.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	16
8.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen	17
8.4 Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen ja käsittely	17
8.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa	18
8.6 Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta	18
8.7 Toimitilat	18
8.8 Teknologiset ratkaisut	19
8.9 Ilmastonmuutos	19
9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta	19
10. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen	20

Johdanto

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. Valvontalaki velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan palveluyksikkökohtaisen sähköisen omavalvontasuunnitelman. Valviran antamassa määräyksessä annetaan ohjeistusta omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja seurannasta.

Olemme laatineet päivittäiseksi työkaluksi omavalvontasuunnitelman, johon olemme kirjanneet laadun varmistamisen ja kehittämisen toimenpiteitä. Omavalvontasuunnitelman avulla pystymme varmistamaan toimintamme laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden sekä kehittämään toimintaamme.

Kuvaamme omavalvontasuunnitelmassa palvelujen tuottamiseen kuuluvat keskeiset riskit sekä miten palveluntuottaja ja henkilöstö valvovat ja varmistavat palvelujen hyvän laadun, asianmukaisuuden ja turvallisuuden. Olemme kuvanneet, miten edistämme toiminnassamme asiakkaiden hyvää kohtelua ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi olemme kuvanneet asiakastyöhön osallistuvan ammattitaitoisen henkilöstön riittävyttä. Omavalvontasuunnitelmaan olemme kirjanneet erilaisia tietoja hoitokodin muista suunnitelmista, joilla varmistamme palvelujen turvallisuuden.

Verkkolammen hoitokodin omavalvontasuunnitelma on tehty asiakaslähtöisesti. Tavoitteena on ollut täyttää eri viranomaisten asettamat vaatimukset omavalvontasuunnitelman sisällöstä ja luoda selkeä sekä lukijaystävällinen omavalvontasuunnitelma.

1. Palveluntuottajaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan nimi, yhteystiedot ja lupatiedot

- Verkkolammen Hoitokoti Oy
- Y-tunnus 17720661–0
- Verkkolammintie 21, 83750 Sotkuma
- Esihenkilö Minna Varis, p. 050 340 8546
- info@verkkolammenhoitokoti.fi
- Pohjois-Karjalan hyvinvointialue, Siun sote
- Aluehallintoviraston/Valviran myöntämä lupa 29.6.2002
- Palveluntuottaja ja -yksikkö on rekisteröity valtakunnalliseen palveluntuottajien rekisteriin (Sosteri), ja tarkastamme tiedot 30.6.2025.
- Ympärivuorokautinen palveluasuminen; mielenterveyskuntoutujat, 16 asumispaikkaa.
- Ilmoituksen varainen toiminta aloitettu 17.10.2018: Yhteisöllinen palveluasuminen; mielenterveyskuntoutujat, 3 asumispaikkaa.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

2.1. Omavalvontasuunnitelman suunnittelusta vastaavat henkilö

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta vastaavat esihenkilö Minna Varis, p. 050 340 8546, sähköposti: info@verkkolammenhoitokoti.fi ja toinen yrittäjä/varahenkilö, sairaanhoitaja Niina Takala, p. 041 460 7563 sähköposti: info@verkkolammenhoitokoti.fi Mukana suunnittelussa on ollut myös sairaanhoitaja Erika Haapatalo.

2.2. Omavalvontasuunnitelman päivittäminen ja nähtäville asettaminen

Omavalvontasuunnitelma on pidettävä ajantasaisena. Kun palveluntuotantomme tulee muutoksia, jotka liittyvät tuotettaviin palveluihin, niiden laatuun tai asiakasturvallisuuteen, päivitämme omavalvontasuunnitelman. Teemme tarvittavia muutoksia omavalvontasuunnitelmaan asiakkailta ja heidän läheisiltään saadun palautteen perusteella. Henkilökunta osallistuu omavalvontasuunnitelman korjaamiseen ja päivittämiseen antamalla korjausehdotuksia ja rakentavaa palautetta.

Julkaisemme viiveettä päivitetyn omavalvontasuunnitelman julkisessa tietoverkossa hoitokodin omilla kotisivuilla. Henkilökunnallamme on tunnukset yrityksen johtamisjärjestelmään, missä on päivitetty omavalvontasuunnitelma.

Käsitlemme tehdyt muutokset yhteisesti työpaikkakokouksessa. Uudet työntekijät ja opiskelijat tutustuvat yksikön omavalvontasuunnitelmaan perehdytyksen yhteydessä. Paperisena omavalvontasuunnitelmamme on helposti asiakkaittemme ja heidän läheistensä saatavilla hoitokodin oleskelutilassa

3. Palvelumuoto, asiakasryhmät ja alihankinnat

3.1. Palvelumuoto

Verkkolammen hoitokoti tarjoaa kahdenlaista asumispalvelukokonaisuutta: Yhteisöllistä ja ympärivuorokautista palveluasumista. Palveluasumisessa palveluihin sisältyy asunnon lisäksi asiakkaan tarpeen mukainen hoito ja huolenpito, hänen toimintakykyään kuntouttava ja ylläpitävä toiminta, ateria-, vaatehuolto-, peseytymis- ja siivouspalvelut. Lisäksi palveluihin sisältyy asiakkaan osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut. Ympärivuorokautista palveluasumista järjestetään henkilöille, joilla hoidon ja huolenpidon tarve on ympärivuorokautista.

3.2. Asiakasryhmät

Verkkolammen hoitokodissa on 19 asumispaikkaa mielenterveyskuntoutujille: 16 ympärivuorokautisen palveluasumisen ja 3 yhteisöllisen palveluasumisen paikkaa. Asiakkaiden ikäjakauma on tällä hetkellä 39-74 vuotta. Hoitokodissamme asuu 5 erityishuollon palvelujen piiriin kuuluvaa asiakasta.

3.3. Ostopalvelut ja alihankintana ostetut palvelut

Hankimme ostopalveluna psykiatrian erikoislääkäri Tatjana Aaljoen palvelut. Käytössämme olevan Hilikka-asiakastietojärjestelmän toimittaa Myneva Finland Oy. Yrityksemme kirjanpidossa hyödynnämme tilitoimisto Laskentatulos Oy:n palveluita. Taloushallinnon järjestelmänä käytämme Visma Fivaldi-kirjanpito-ohjelmaa.

Hoitokodillamme asuu 5 asiakasta kehitysvammaisten asumispalvelujen palvelusetelillä, ja heidän palveluistansa vastaa Honkalampikeskus.

Yrityksen johtamisjärjestelmään olemme listanneet alihankintana tuotetut palvelut ja palveluntuottajat. Nämä palveluntuottajat ovat hoitokodin pitkäaikaisia yhteistyökumppaneita.

4. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

4.1 Toiminta-ajatus

Verkkolammen hoitokoti tarjoaa yhteisöllistä ja ympärivuorokautista palveluasumista mielenterveyskuntoutujille. Toiminta-ajatuksenamme on tarjota yksilöllisiä ja laadukkaita asumispalveluja.

Toiminnassamme on keskeistä henkilökunnan ammatillinen osaaminen ja asiakaslähtöisyys, joka perustuu ihmisarvon kunnioittamiseen ja yhdenvertaisuuteen. Toimintaamme ohjaavat sosiaalihuoltoa koskevat lait ja asetukset. Laissa korostetaan asiakkaan hyvinvoinnin edistämisen ja ennaltaehkäisyn näkökulmaa.

4.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Verkkolammen hoitokodin toimintaperiaatteet perustuvat yrityksemme arvoihin. Arvot ovat kaiken toimintamme lähtökohta ja ne on yhteisesti laadittu hoitohenkilökunnan kanssa. Toimintaamme ohjaavat arvot on johdettu KOTI-sanasta, joita ovat kohtaaminen, omatoimisuus, turvallisuus ja ihmisläheisyys.

Sairaanhoitajien ja lähihoitajien ammattieettiset ohjeet ohjaavat hoitokodilla työskentelevien hoitajien eettistä toimintaa. He kunnioittavat asiakkaidemme perusoikeuksia ja heidän itsemääräämisoikeuttansa, asiakkaan oikeutta tehdä valintoja sekä varmistavat asiakkaiden yhdenvertaisen ja tasapuolisen kohtelun.

Hoitokodin arvot pohjautuvat myös eri lakeihin ja asetuksiin:

Perustuslaki 731/1999

Sosiaalihuoltolaki 1301/2024

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen valvonnasta 741/2023

Laki sosiaali- ja terveyspalvelujen järjestämisestä 612/2021

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994

5. Riskien hallinta

5.1. Riskien tunnistaminen

Tavoitteenamme on havaita kaikki toimintaamme sisältyvät riskit ja niiden syyt sekä mahdolliset seuraukset mahdollisimman varhain. Vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi ovat työkaluja, joilla saamme kokonaiskuvan työpaikan työturvallisuudesta ja työterveyden tilasta sekä kehittämistarpeista. Suoritamme ennakoivaa riskien arviointia. Työsuojeluvaltuutetut huolehtivat työn kuormitustekijöiden ja riskien arvioinnista vuosittain. Arviointiajankohdat on ohjelmoitu kalenteriin. Riskien arvioinnissa arvioidaan riskin esiintyvyyden todennäköisyys ja sen suuruuden taso. Työterveys Pihlajalinna tekee oman selvityksen työpaikan riskeistä yhdessä henkilöstön kanssa.

5.2 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Käytössämme on ensisijaisena raportointikanavana Hilikka-asiakastietojärjestelmä, jonne kirjaamme poikkeamat. Henkilökuntamme tuo esille vaara- ja poikkeamatilanteita sekä epäkohtia myös suullisesti ja työpaikkakokouksissa. Asiakkaat ja heidän läheisensä voivat jättää palautetta kotisivujen kautta tai suullisesti.

5.3 Riskien hallinnan työnjako

Esihenkilöiden tehtävänä on huolehtia, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että turvallisuuden varmistamiseen on riittävästi resursseja. Verkkolammen hoitokodin toimintojen riskienhallinnasta vastaavat yhdessä työsuojelupäällikkö Minna Variksen kanssa työsuojeluvaltuutettu Erika Haapatalo ja työsuojelutarvavaltuutettu Minna Haaranen. Riskejä arvioidaan myös yhteistyössä Pihlajalinnan työterveyden kanssa. Edellinen työterveysyhteistyön toimintasuunnitelma on laadittu ajalle 1.3.2023-30.6.2028 ja työpaikkaselvitysraportti on tehty 2.5.2023.

Esihenkilöt ja työsuojeluvaltuutetut yhdessä koko henkilöstön kanssa tarkkailevat työympäristöään jokapäiväisessä työssään niin että havaitsevat sen asiakkaille turvalliseksi. Epäkohtia havaitessaan jokainen on velvollinen ilmoittamaan esihenkilölle tai kiinteistöhoitajalle asian luonteesta riippuen. Turvallinen lääkehoito varmistetaan lääkehoitosuunnitelman avulla sekä säännöllisesti lisäkoulutusta saavalla henkilökunnalla.

5.4 Riskien ja epäkohtien käsitteleminen

Työntekijöitä kannustetaan kirjaamaan haitta- ja poikkeamatapahtumia Hilikka asiakastietojärjestelmään. Järjestelmän kautta voimme ottaa raportteja tapahtumista ja käsitellä raportit yhdessä työpaikkakokouksissa. Poikkeamat käsitellään työpaikkakokouksessa.

5.5 Ilmoitusvelvollisuus

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ ja 30§ ja Sosiaalihuoltolaki 48§

velvoittaa palveluntuottajaa ja henkilökuntaa ilmoittamaan välittömästi ja salassapitosäännösten estämättä havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista, jotka vaarantavat asiakkaan palvelujen toteutumista tai asiakasturvallisuutta. Sosiaalialan henkilöstö on ilmoitusvelvollinen. Ilmoitus tulee aina tehdä kirjallisesti esihenkilöille. Kirjallinen ilmoitus tehdään vapaamuotoisena. Ilmoituksen saatuaan esihenkilön on ryhdyttävä toimiin epäkohtien poistamiseksi. Ilmoituksen jättäjälle ilmoitetaan mihin toimenpiteisiin ilmoituksen johdosta on ryhdytty. Epäkohdat käydään läpi yhdessä ja mahdollisesti vielä erikseen asianosaisten kanssa keskustellen ja kaikkia tyydyttävää ratkaisua hakien. Epäkohtailmoituksen tehneeseen henkilöön tai henkilöihin ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena.

Jos ilmoitettua epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä tehdään epäkohtailmoitusta pohjana käyttäen valvontapyyntö aluehallintovirastoon.

Laissa säädetään tilanteista, joissa sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöillä on lakisääteinen velvollisuus tai oikeus tehdä salassapitosäännösten estämättä ilmoitus viranomaisille. Henkilökunnalla on oikeus ilmoittaa poliisille henkeen ja terveyteen kohdistuvasta vaarasta, ilmoittaa lääkkeiden tai rokotteen haittavaikutuksista (ilmoitus Fimeaan) ja velvollisuus ilmoittaa sosiaalihuollon tuentarpeesta sekä iäkkään henkilön palvelutarpeesta (hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle). Lisäksi jos sosiaali- tai terveydenhuollon ammattihenkilö on saanut tiedon edunvalvonnan tarpeessa olevasta henkilöstä, on hänellä vaitiolovelvollisuuden estämättä oikeus ilmoittaa asiasta Digi- ja väestötietovirastolle. Henkilökunnan ilmoitusvelvollisuutta käsitellään perehdytyksen yhteydessä.

5.6 Korjaavat toimenpiteet ja tiedottaminen

Verkkolammen esihenkilöiden on viipymättä ryhdyttävä korjaustoimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi tai epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Tarvittavista korjaustoimenpiteistä sovitaan aikataulu, jonka kuluessa epäkohdat korjataan tai ne korjataan heti. Jos riskitilanne uhkaa asiakkaamme tai työntekijämme turvallisuutta tai terveyttä, reagoimme tilanteeseen viipymättä. Ratkaisua ongelmaan haetaan moniammatillisesti ja myös työterveys voidaan ottaa mukaan. Korjaavista toimista tiedotetaan henkilökuntaa työpaikkakokouksissa, joista tehdään kaikkien luettavaksi muistio.

5.7 Toiminnan kehittäminen

Palautetieto käsitellään henkilöstön kanssa työpaikkakokouksessa. Tässä yhteydessä pohditaan miltä osin toimintaa on tarpeen kehittää ja muuttaa. Palautetietoa käytetään oman työn kehittämiseen. Henkilöstö voi antaa palautetta vuosittain toteuttavissa kyselyissä, kehityskeskusteluissa ja päivittäin suullisen palautteen muodossa. Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset ovat keskiössä, kun omavalvontaa ja palvelun laatua kehitetään.

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Kehittämistoimenpide voi olla esimerkiksi henkilöstön koulutus tai uuden ohjeistuksen tai toimintaohjeen luominen. Kehittämistoimenpiteistä vastaa Verkkolammen hoitokodin esihenkilöt.

6 Asiakkaan asema ja oikeudet

6.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuollon tarpeessa olevan asiakkaan palvelutarve arvioidaan moniammatillisesti. Palvelusuunnitelman laadinnassa hoitokodilla ovat mukana asiakas, palveluohjaaja ja asiakkaalle nimetty omahoitaja/vastaavahoitaja.

Asiakkaan luvalla hänen omaisensa tai laillinen edustajansa voivat olla mukana palvelutarpeen arvioinnissa. Palvelutarpeen arvioinnissa arvioidaan ja suunnitellaan asiakkaan tarpeita vastaavia palveluja ja kuntoutuksen muotoja, joita hän tarvitsee arjessa. Asiakkaan mielipiteet, toiveet ja yksilölliset tarpeet otetaan huomioon.

6.2 Asiakassuunnitelma

Asiakkaan tullessa Verkkolammen hoitokotiin hänelle laaditaan palvelusuunnitelma yhdessä palveluohjaajan ja omahoitajan kanssa. Suunnitelmaa päivitetään yleensä vuosittain ja tarvittaessa. Palvelusuunnitelmaa tukena käyttäen omahoitaja laatii vielä asiakassuunnitelman Hilikka-asiakastietojärjestelmään. Asiakassuunnitelmien päivitys on omahoitajan vastuulla. Päivitys tapahtuu kerran vuodessa ja tarvittaessa.

6.3 Asiakkaan asiallinen kohtelu

Verkkolammen hoitokodissa pyrimme turvaamaan asiakkaan oikeuden asialliseen kohteluun ammattitaitoisella ja hyvin perehdytetyllä hoitohenkilökunnalla.

Henkilökuntamme on sitoutunut työskentelemään hoitokodin arvojen mukaan.

Kaikesta poikkeavasta toiminnasta, vaaratilanteista tai huonosta kohtelusta seuraa aina toimenpiteitä. Epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja toiminnasta huomautetaan. Asiasta keskustellaan asianomaisten kanssa ja epäkohta selvitetään.

Mikäli todetaan, että asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti, selvitetään tilanne heti. Mikäli todetaan, että toinen esimerkiksi omainen/vierailija käyttäytyy epäasiallisesti toista ihmistä kohtaan, vuorossa oleva työntekijä puuttuu tilanteeseen välittömästi asiallisesti keskustellen.

Jos taasen työntekijä käyttäytyy epäasiallisesti asiakasta kohtaan, toisilla työntekijöillä on oikeus ja velvollisuus puuttua tilanteeseen välittömästi ja informoida yrityksen esihenkilöä tapahtuneesta. Epäasiallisen kohtelun seurauksena voidaan käyttää työnjohdollisia seuraamuksia.

Asiakasta kuullaan tapahtuneesta ja hänen läheisiään informoidaan tapahtuneesta viivytyksettä. Selvitystyön jälkeen asiakkaan ja omaisten kanssa käydään läpi selvityksen tulokset ja tehdyt toimenpiteet. Asiakkaalle kerrotaan myös hänen oikeuksistaan.

6.4 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan ohjaamalla itsenäiseen päätöksentekoon.

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa asiakkaan oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta tulee hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Ensisijaisesti tulee ottaa huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide. Asiakkaalle pitää antaa mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Verkkolammen hoitokodilla asiakkaat ovat mukana palvelusuunnitelmansa laatimisessa ja päivittämisessä. Päivittäisessä toiminnassa asiakkaan toiveita ja ajatuksia kuullaan ja toimintaa pyritään ohjamaan niiden pohjalta.

Jos asiakas ei sairauden tai muun vastaavan syyn vuoksi pysty ilmaisemaan mielipidettään, asiakkaan tahtoa pitää selvittää yhdessä hänen laillisen edustajansa tai läheisensä kanssa tai henkilöstön on arvioitava asiakkaan tahtoa olemassa olevan tiedon perusteella. Asiakkaan etu on aina huomioitava käsiteltäessä ja ratkaistaessa häntä koskevaa asiaa.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen pitää aina olla viimesijainen keino sekä välttämätöntä hoidon tai palvelun turvaamiseksi. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on hyväksyttävää vain, jos asetettuun tavoitteeseen ei päästä muilla keinoin ja jos rajoituksen taustalla on perusteltu, hyväksyttävä syy.

Rajoitustoimenpiteestä on tehtävä yksilöity määräaikainen päätös, josta vastaa potilasta hoitava lääkäri. Rajoittamispäätös kirjataan asiakkaan omiin tietoihin Hiikka-asiakastietojärjestelmään osaksi palvelusuunnitelmaa.

Verkkolammen hoitokodilla on käytäntöjä, joiden voidaan katsoa rajoittavan itsemääräämisoikeutta. Tupakoivilla asiakkailla on käytössä jakotupakat eli he saavat tupakat sovittuina kellonaikoina. Hoitaja ja asiakas yhdessä keskustellen sopivat tämän käytänteen ja sovittu käytäntö kirjataan asiakkaan tietoihin Hiikka-asiakastietojärjestelmään. Tämä sopimus tarkastetaan ja käydään läpi asiakkaan kanssa puolen vuoden välein. Tämä annetaan tiedoksi myös asiakkaan palveluohjaajalle ja edunvalvojalle.

Ruokailutilanteissa hoitaja annostelee ruoka-annoksen valmiiksi lautaselle asiakkaan erityisruokavalion ja toiveet huomioiden. Hoitajien on huomioitava asiakkaiden erilaiset ruokavaliot osana sairauden hoitoa.

Verkkolammen hoitokodin sauna lämmitetään yleensä kaksi kertaa viikossa. Muina päivinä on mahdollisuus käydä suihkussa.

Joidenkin asiakkaiden omissa huoneissa on vaatekaapit pidettävä lukittuina. Tästä käytänteestä keskustellaan ja sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa ja tieto kirjataan

asiakkaan tietoihin Hilkka-asiakastietojärjestelmään. Sopimus tarkistetaan puolen vuoden välein asiakkaan kanssa.

6.5 Asiakkaan ja omaisen osallisuus ja oikeusturva

Asumispalveluja toteutettaessa on huolehdittava siitä, että henkilön yksityisyyttä ja oikeutta osallistumiseen kunnioitetaan ja hän saa tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuollon palvelut. Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus saamastaan palvelusta, sen laadusta tai siihen liittyvästä kohtelusta. Muistutus tehdään yksikön toiminnasta vastaaville; Minna Varis tai Niina Takala. Muistutuksen voi toimittaa myös asiakkaan sosiaalityöntekijälle.

Muistutuksen voi tehdä asiakkaan lisäksi hänen omaisensa, muu läheinen tai laillinen edustaja. Asiakkaille on tiedotettu oikeudesta tehdä muistutus. Muistutus pitää tehdä pääsääntöisesti kirjallisesti, mutta erityisestä syystä sen voi tehdä myös suullisesti. Muistutusta on alettava välittömästi selvittää ja kirjallinen vastaus siihen on annettava kuukauden kuluessa. Jos asia vaatii laajaa selvittelyä, kohtuullinen vastausaika on kaksi kuukautta.

Kantelu tehdään Aluehallintovirastolle. Kantelun voi tehdä sähköisessä palvelussa tai tulostettavalla sosiaalihuollon palveluun liittyvä kantelu- lomakkeella.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämiseksi viipymättä. Ne käsitellään työpaikkakokouksissa henkilöstön kanssa. Tarvittavat korjaavat toimet aloitetaan heti.

Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita sosiaalihuoltoon liittyvissä asioissa ja tarvittaessa avustaa muistutuksen ja muiden asiakkaiden käytettävissä olevien oikeusturvakeinojen käytössä. Sosiaaliasiamiehen tulee tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.

Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä hänellä ole päätösvaltaa muuttaa viranhaltijoiden tekemiä päätöksiä. Hänellä on puolueeton ja neuvova rooli. Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakaslakiin (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812).

Palvelu on asiakkaalle maksutonta.

Siun Soten alueen sosiaali- ja potilasasiavastaavat tavoitettavissa

Ma klo 8.30–11.30

Ti–to klo 9–11

Hanna Mäkijärvi, puh. 013 330 8265

Kati Saurula, puh. 013 330 8268

Kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia kuluttajaoikeudellisissa ongelma- ja riitatilanteissa. Selviteltävissä riitatapauksissa kuluttajaneuvonnassa pyritään siihen, että osapuolet pääsevät sovintoratkaisuun.

KULUTTAJANEUVONNAN PUHELINPALVELU, p. 09 5110 1200

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

Oikeusturvakeinot on tässä omavalvontasuunnitelmassa annettu asiakkaan tiedoksi. Lisäksi henkilökunta voi muistuttaa valituksen tai muistutuksen teon mahdollisuudesta asiakkaan ilmaistessa tyytymättömyytensä saamaansa hoitoon.

7. Palvelun sisällön omavalvonta

7.1 Monialainen yhteistyö

Teemme yhteistyötä tehdään eri alojen ammattilaisten kanssa: Palvelunohjaajat, perusterveydenhuolto, erikoissairaanhoido, edunvalvojat, apteekki, AVI ja Valvira. Tarvittaessa käytämme yksityisen sektorin lääkäripalveluja.

Asiakkaan kanssa sovimme kirjallisesti tietojenvaihdosta eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku hoidetaan pääasiassa puhelimitse ja erilaisissa palavereissa. Tieto vaihtuu myös sähköpostitse lukuun ottamatta asiakastieto, johon käytetään turvapostia. Kanta-palvelun käyttöönoton jälkeen tietoa luovutetaan ja haetaan asiakkaista myös sitä kautta.

Hoidon jatkuvuus samassa hoitopaikassa on havaittu olevan yhteydessä lisääntyneeseen asiakasturvallisuuteen ja vähempään päivystyspalvelujen käyttöön. Lisäksi se auttaa kustannusten hallinnassa.

Henkilökunta on yhteydessä asiakkaan yhteistyö tahoihin matalalla kynnyksellä asiakkaan palvelun laadun takaamiseksi.

7.2 Ravitsemus

Verkkolammen hoitokodilla on valmistuskeittiö ja oma keittäjä. Keittäjä valmistaa ruoan hoitokodilla päivittäin ja leipoo useasti viikossa pulla, sämpylöitä ja kakkuja. Hoitokodilla on käytössä kuuden viikon kiertävä ruokalista. Ruokalistaa tehdessä on huomioitu asiakkaiden toiveruoat, juhlapyhät sekä Ruokaviraston ravitsemussuositukset.

Hoitokodilla on säännöllinen ruokailurytmi: Aamupala, lounas, päiväkahvi, päivällinen ja iltapala. Aamupala sisältää vaihtuvan puuron, leivän ja leikkeleen, mehun ja kahvin. Lounaalla tarjoamme pääruoan lisäksi kaksi-kolme eri salaattia ja lämpimiä vihanneksia ruokajuomineen. Päiväkahvilla on tarjolla vaihtelevasti pullaa, kakkua tai keksiä. Päivällisruoalla tarjolla on vaihtelevasti keittoja, vellejä tai muuta lounasruokaa hieman kevyempää kahvin ja leivän kera. Iltapalalla tarjoamme teetä tai kaakaota, leipää ja vaihdellen jogurtteja, rahkaa, viiliä, kiisseleitä eri lisukkeilla. Halutessaan asiakkaat saavat lisää ruokaa. Ruokarajoitukset selvitetään ennen asiakkuuden alkamista asiakkaalta tai tarvittaessa hänen omaiseltaan.

7.3 Hygieniäkäytännöt

Hygieniavastaava on sairaanhoitaja Erika Haapatalo.

Tyypillinen hoitokodilla esiintyvä infektioauti on kausiluonteinen virusinfektio. Asiakkaille ja henkilökunnalle tarjotaan hoitokodilla kausi-influenssarokote.

Hyvällä perushygienialla, säännöllisillä ja suunnitelluilla siivouskäytännöillä, varautumisella epidemia ja pandemiatilanteisiin mm. riittävien suojarusteiden osalta, huolehditaan infektioiden ennaltaehkäisystä ja torjutaan leviämistä.

Verkkolammen hoitokodilla noudatamme hygieniahoitajien ja terveystarkastajien antamia ohjeita. Hoitokodillemme tulee infektio-ohjeita Kuopiosta, Pohjois-Karjalan hyvinvointialueelta, AVI:lta ja STM:ltä. Terveystarkastaja käy hoitokodillamme oman tarkastusaikataulunsa mukaan ja tekee myös satunnaistarkastuksia.

Pintojen puhtautta testamme Hygicult TPC-testillä kolmen kuukauden välein ja pistokoetesteinä. Verkkolammen hoitokodissa ei ole ilmennyt hoitoon liittyviä infektioita mutta sellaisen ilmetessä toimimme oirekuvan mukaisesti yhteistyössä perusterveydenhuollon kanssa.

Käsihuuhdetta on tarjolla käsienpesupisteillä, toimistossa ja keittiössä sekä ruokailutilassa. Asiakastiloissa ja huoneissa käsidesiä ei ole saatavilla asiakasturvallisuuden varmistamiseksi.

Ajantasaiset infektioiden torjuntaohjeet saadaan Siun Soten hygieniahoitajalta. Verkkolammen hoitokodin hygieniavastaava tiedottaa näistä ohjeistuksista muuta henkilökuntaa. Hygieniaosaaminen kuuluu hoitajan koulutukseen ja lisäkoulutusta tarjotaan hyvinvointialueiden ohjeistusten ja tarjonnan mukaan. Hygieniaohjeistuksia voidaan ottaa esille työpaikkakokouksissa tai Hilikka asiakastietojärjestelmän yksikön tiedoissa. Hoitokodilla on jatkuvasti tarjolla kirurgisia suu- ja nenäsuojuksia käytettäväksi infektioita ehkäisemään. Jos henkilökunnan hygieniakäytännöissä huomataan puutoksia, siihen puututaan ja ohjataan oikeisiin käytäntöihin.

Hoitokodilla on siivoustyönsuunnitelma. Siivoustyössä käytetään tarpeen mukaan ulkopuolista ammattilaista esimerkiksi ikkunoiden pesussa. Asiakkaat siivoavat itse omat huoneensa kerran viikossa hoitajien opastuksella.

Jäteastiat ovat lukitussa jätekatoksessa. Jätehuollosta vastaa Puhas. Vaarallinen jäte kuljetetaan jäteasemalle kiinteistönhoitajan toimesta. Lääkejäte ja riskijäte toimitetaan apteekkiin hävitettäväksi.

7.4 Lääkehoito

Verkkolammen Hoitokoti Oy:n lääkehoitosuunnitelman laadinnassa on noudatettu STM:n Turvallinen lääkehoito –opasta. Verkkolammen hoitokodin lääkehoitosuunnitelman ovat tehneet yksikön sairaanhoitajat ja yksi lähihoitaja. Lääkehoitosuunnitelma on päivitetty joulukuussa 2024 ja sen on hyväksynyt psykiatri Tatjana Aaljoki. Lääkehoitosuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä vastaavat yksikön sairaanhoitajat Erika Haapatalo, Niina Takala ja Minna Varis. Hoitokodin puhelinnumero: 040 827 2892, sähköposti info@verkkolammenhoitokoti.fi.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa ja aina heti toiminnan tai toimintatapojen muuttuessa. Lääkehoitosuunnitelmassa on kuvattu Verkkolammen

hoitokodin lääkehoitoprosessi kuten lääkehoitoa toteuttavilta hoitajilta vaadittava osaaminen ja lupakäytännöt. Varhaisen puuttumisen malli on laadittu työnantajan työkaluksi puuttua ja ottaa puheeksi hankalat asiat työntekijän kanssa.

7.5 Terveysten- ja sairaanhoito

Henkilökunta perehdytetään toimintatapoihin, jotka liittyvät asiakkaita koskeviin eri terveystilanteisiin. Hoitohenkilökuntamme huolehtivat asiakkaan aikojen varaamisesta hammaslääkärille tai suuhygienistille ja vastaanottokäynneistä. Asiakkaidemme kontrolliajat kirjaamme pöytäkalenteriin sekä Hilikka-asiakastietojärjestelmään.

Asiakkaan kiireellistä ja kiireetöntä sairaanhoitoa sekä asiakkaan kuolemantapausta varten tehdyt kirjalliset toimintaohjeemme löytyvät Verkkolammen hoitokodin perehdytyskansiosta. Perehdytyskansioomme on kirjattu myös toimintaohjeet asiakkaan kadotessa hoitokodista. Henkilökuntamme on perehdytetty toimintaohjeisiin.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä seuraamme ja edistämme perusvitaalien mittauksilla ja laboratoriomittauksilla. Tarvittaessa tilaamme lääkärin vastaanottoajan. Hoitavan psykiatrin määräämät asiakkaiden vuosikontrollit otetaan kerran vuodessa laboratoriossa, ja psykiatrin ohjeiden mukaan verikokeita otetaan tarvittaessa useammin. Edistämme asiakkaiden terveyttä turvallisella lääkehoidolla, ohjaamalla toimintakyvyn ylläpitämiseen sekä terveellisellä ja säännöllisellä ruokavaliolla että säännöllisellä vuorokausirytmillä. Lisäksi henkilökunnan säännöllinen ja riittävä kirjaaminen asiakkaiden toimintakyvystä on keino seurata ja edistää pitkäaikaissairaiden terveyttä.

8. Asiakasturvallisuus

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Verkkolammen hoitokodilla työskentelee kolme sairaanhoitajaa, erikoistumisalana psykiatrinen hoitotyö. Lähihoitajia hoitokodilla on kuusi. Neljä lähihoitajistamme on erikoistunut mielenterveys- ja päihdetyöhön. Kaksi lähihoitajaa on erikoistunut hoiva- ja huolenpitoon ja toinen heistä työskentelee keikkalaisena (eläkeläinen). Hän on jäänyt eläkkeelle työskenneltään Verkkolammin hoitokodilla ja on ainoa sijaisemme. Sijaisten käytön periaatteena hoitokodilla on, että sijainen tuntee asiakkaamme. Jos emme saa

asiakkaitamme tuntevaa sijaista, teemme henkilökunnan kesken tarvittavat järjestelyt niin, että joku lääkeluvallinen hoitajamme tekee sijaisuuden tai yrittäjät itse.

Hoitokodilla on kolme oppisopimuksella opiskelevaa lähihoitajaopiskelijaa, joista kaksi lh-opiskelijaa on suorittanut kaksi osaamisaluetta. Syksyllä 2023 hoitokodilla aloitti työskentelyn sosionomi (AMK). Joulukuussa 2024 aloitti lasten ja nuorten kasvatuksen ja hoidon osaamisalaan suuntautunut lähihoitaja perehtymisen yksikköömme. Lisäksi hoitokodillamme työskentelee keittäjä-siistijä ja osa-aikainen kiinteistöhoitaja.

Varmistamme riittävän henkilöstömäärän suhteessa asiakkaiden määrään laskemalla työvuorolistassa päiväkohtaisen henkilöstömitoituksen. Päiväkohtaiset mitoitukset voivat vaihdella jonkun verran riippuen hoitokodin päiväkohtaisesta ohjelmasta.

8.2 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Ammattihenkilöille on määritelty kelpoisuusedellytykset, jotka ilmoitetaan työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointivaiheessa. Alkuperäiset opinto- ja työtodistukset tarkistetaan haastattelun yhteydessä. Työntekijän ammattioikeudet varmistetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä JulkiTerhikistä.

Verkkolammen hoitokodin asiakkailta on vakavia mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöitä. Tämä asettaa tietynlaisen vaatimuksen henkilöstön osaamiselle.

Hoitokodillamme työskentelee pääasiassa mielenterveys- ja päihdetyöhön erikoistuneita hoitajia. Hoitajilta odotamme valmiutta kehittää ammattitaitoaan osallistumalla tarjolla oleviin alan koulutuksiin.

Keskustelemme henkilön kanssa tavoitteista, ajatuksista avoimena olevasta tehtävästä, motivaatiotekijöistä ja mahdollisesta aiemmasta työkokemuksesta. Samassa yhteydessä puhumme myös työhön ja työskentelyyn liittyvistä vaatimuksista ja käymme läpi esimerkiksi sitä, mitä vaitiolo ja salassapito tarkoittaa käytännössä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus tarkistaa valvontalain 28§ mukaan työntekijöiden rikosrekisteriote iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden sosiaali- ja terveystalouksissa. Selvitämme henkilön rikostaustan, kun henkilö ensimmäisen kerran otetaan tai nimitetään sellaiseen työ- ja virkasuhteeseen, joka kestää yhden vuoden aikana yhteensä kolme kuukautta. Henkilön rikosrekisteriotteen tarkastaminen on ennaltaehkäisevä toimenpide,

jonka tarkoituksena on suojella iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden henkilökohtaista koskemattomuutta ja turvallisuutta.

8.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja kouluttaminen

Henkilöstö perehdytetään yrityksen oman perehdytys suunnitelman mukaisesti. Perehdytyksen kesto suunnitellaan yksilöllisesti työkokemuksen ja osaamisen perusteella, mutta keskimäärin se kestää noin kaksi viikkoa. Vakituudesta henkilökunnastamme nimetään perehdytyksestä vastaava hoitaja, ja perehdytyksen etenemisen kirjaamme perehdytys suunnitelmaan. Kaikilla hoitajillamme on perehdytysvelvollisuus. Omavalvontasuunnitelmaa käytetään osana perehdytystä. Yrityksen omavalvontaan osallistuvat koko henkilöstö ja opiskelijat.

Täydennyskoulutusta vuosittain tapahtuu vuosittain. Hätäensiapu- ja LOVE- opinnot suoritetaan säännönmukaisesti: Hätäensiapu kolmen vuoden välein ja LOVE- opinnot 3 vuoden välein. AVEKKI – väkivallan ennaltaehkäisy ja hallintakoulutuksen suoritamme henkilöstöstä nousevan tarpeen mukaan. Seuraamme ja osallistumme Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen järjestämiä koulutuksia, Kanta-verkkokoulutuksia ja saamme tietoa Itä-Suomen avoimen yliopiston sekä Mikkelin kesäyliopiston järjestämistä koulutuksista sähköpostimme.

Seuraamme tarjolla olevia ja menneitä vammaistyön koulutuksia Kehitysvammaliiton ja tukiliiton sivulta ja osallistumme niihin mahdollisuuksien mukaan. Olemme tiedustelleet Riverian mahdollisuuksista järjestää vammaistyön täydennyskoulutuksia.

8.4 Asiakas- ja potilastietojen kirjaaminen ja käsittely

Asiakkaiden tiedot ovat sähköisessä asiakastietojärjestelmässä, jonne on pääsy vain henkilökunnalla. Asiakkaiden tietoja sisältävät paperit säilytetään lukollisessa kaapissa. Henkilökunta allekirjoittaa salassapitosopimuksen työsuhteensa alkaessa. Myös opiskelijat täyttävät sopimuksen.

Hilikka- asiakastietojärjestelmän käyttöoikeudet on ryhmitelty eri käyttäjärooleihin: Järjestelmän pääkäyttäjät (4 kpl) hallinnoivat käyttäjätasoa, ja muut käyttäjät kuuluvat

henkilökuntaryhmään (peruskäyttäjät). Heillä on rajatut näkymät ja käyttövaltuudet. Asiakastietojärjestelmään kirjaudutaan henkilökohtaisella vahvalla salasanalla, joka pitää vaihtaa kolmen kuukauden välein. Työsuhteen päättymisen jälkeen hoitajan käyttäjätunnukset poistetaan käytöstä välittömästi.

8.5 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten kanssa

Verkkolammen hoitokodilla on palo- ja pelastussuunnitelma. Päivitämme suunnitelman vuosittain. Palo- ja pelastusviranomaiset asettavat omat velvoitteensa edellyttämällä mm. poistumisturvallisuussuunnitelman ja ilmoitusvelvollisuus palo- ja muista onnettomuusriskeistä pelastusviranomaisille.

Palotarkastus tehdään valvovan viranomaisen toimesta hänen määrittelemänsä aikataulun mukaisesti. Hoitokotimme on puinen rakennus. Paloviranomaisilta saatujen suositusten mukaan asiakkailamme ei voi olla omassa käytössään tulentekovälineitä paloturvallisuuden takaamiseksi. Paikallisen paloaseman henkilöstö kouluttaa ensisammutukseen koko hoitokodin henkilökunnan ja osan asukkaista. Poliisin kanssa teemme yhteistyötä tarpeen mukaan.

8.6 Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta

Terveysturvallisuuden mukainen omavalvonta toiminnanharjoittajan tulee valvoa toimintaansa. Omavalvonnalla tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit ja seuraamme niihin vaikuttavia tekijöitä ja ehkäisemme niitä suunnitelmallisesti.

Kaikki käytössä olevat siistimiseen ja astianpesuun käytettävät pesuaineet ovat lukitussa siivouskomerossa turvallisuus syistä. Kemikaalit ovat listattu erilliseen kemikaaliluetteloon.

8.7 Toimitilat

Verkkolammen hoitokodissa jokaisella asiakkaalla on oma huone. Ympäri vuorokautisessa palveluasumisessa olevien asiakkaiden huoneet sijaitsevat päärakennuksessa. Yhteisöllisen asumisen kolme asiakaspaikka sijaitsevat pihapiirissä olevassa erillisessä rakennuksessa.

Päärakennuksessa on koneellinen ilmanvaihto, jäähdytykseen kesäisin ilmalämpöpumput ja sprinklaus-sammutusjärjestelmä. Yöaikaan hätäpoistumisovissa on kulunvalvonta. Päärakennuksessa on automaattisesti toimivat palo-ovet.

Yhteisöllisen asumisen rakennuksessa on painovoimainen ilmanvaihto, wc-tilassa koneellinen ilmanvaihto, ilmalämpöpumppu viilennystä varten ja savuhälyttimet, jotka ovat liitetty yhteiseen palohälytysjärjestelmään. Yöaikaan käytössä on kulunvalvonta.

Palotarkastaja käy tarkastamassa tilat kahden vuoden välein. Hoitokodin paloturvallisuusvastaavat testaavat rakennuksen sammutusjärjestelmä joka kuukausi. Poistumisharjoitukset, jossa ovat mukana henkilökunta ja asiakkaat teemme vuosittain.

Yksikön tilojen terveellisyyttä on arvioitu työterveyden tekemässä selvityksessä, ja vuonna 2024 terveystarkastajan toimesta. Terveystarkastajan vaatimat korjaukset on tehty.

8.8 Teknologiset ratkaisut

Hoitokodin asiakkailla ei ole henkilökohtaisia turva- ja kutsulaitteita. Hoitokodilla on hoitaja ympäri vuorokauden paikalla. Asiakkaidemme ja henkilökunnan turvallisuudesta huolehdimme yöaikaisella kulunvalvonnalla. Hoitokodilla on päärakennuksessa sprinklaus-sammutusjärjestelmä.

8.9 Ilmastonmuutos

Ilmastonmuutokseen liittyvät ilmiöt vaikuttavat eri tavoin hyvinvointiin ja terveyteen. Ilmastonmuutos edellyttää toimia sen hillitsemiseksi mutta myös sopeutumista muutoksiin. Verkkolammen hoitokodilla pyrimme hillitsemään ilmastonmuutosta kestäväällä ja terveellisellä ravinnolla sekä tarjoamalla mahdollisuuksia löytää ympäristölle ja terveydelle vähemmän haitallisia tapoja liikkua ja syödä. Hoitokodin tapa kierrättää ja lajitella jätteet on yksi keino ilmastonmuutoksen hillitsemisessä.

9. Yhteenveto kehittämissuunnitelmasta

Kehittämissuunnitelmaan on kirjattu tarve täydennyskoulutuksesta koskien rakenteista kirjaamista ja itsemääräämisoikeutta. Lisäksi täydennyskoulutusta tarvitaan vammaistyöstä ja vammaislainsäädännön uudistukseen liittyen.

Saamme tietoa palvelujemme laadusta ja asiakasturvallisuuden kehittämisestä eri lähteistä, omaisilta ja asiakkailta itseltään. Saadun palautteen perusteella kehitämme toimintaamme.

10. Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Suunnitelman toteutumisen seurannasta ja hyväksymisestä vastaa yrityksen esihenkilö Minna Varis.