Alida

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Sisältö

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 2
1.1 Palveluntuottajan perustiedot 2
1.2 Palveluyksikön perustiedot 2
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet 2
1.4 Päiväys 3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako 3
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 4
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen 4
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen 4
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen 5
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen 7
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen 7
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 8
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely 8
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 8
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä 8
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano 9
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi 9
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi 9
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi 9

Liitteet 10

Alida

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Palveluntuottajan nimi:	Alida palvelut Oy
Y-tunnus:	3438682-9
SOTERI-rekisteröintinumero (OID-tunnus):	1.2.246.10.34386829.10.0
Puhelinnumero:	040 813 1172
Sähköposti:	info@alida.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Palveluyksikön nimi:	Etelä-Suomen Palveluyksikkö
Puhelinnumero:	040 813 1172
Sähköposti:	info@alida.fi

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön yhteystiedot

Nimi:	Anu Kortesalmi-Toure
Puhelinnumero:	040 813 1172
Sähköposti:	anu@alida.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Alida tuottaa luotettavia ja laadukkaita kotiapupalveluita ikäihmisille arjen tueksi heidän omissa kodeissa, palveluasunnoissa/-taloissa tai heidän määrittelemissä paikoissa. Palvelu on asiakaslähtöistä yhdessä tekemistä, jolla turvataan asiakkaalle mieleinen, virkistävä ja sujuva arki sekä edistetään ja ylläpidetään asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta.

Palvelun toiminta-ajatuksena on saattaa yhteen sydämelliset, vahvan ammattitaidon omaavat työntekijät sekä arjessa apua tarvitsevat asiakkaat. Alidalla huolehditaan siitä, että jokaisella asiakkaalla on luotettava, oma tuttu avustaja ja panostetaan alusta alkaen avoimeen keskusteluyhteyteen henkilöstön ja asiakkaiden sekä omaisten välillä. Alidan palvelulupaus onkin, että asiakas ja omaiset voivat luottaa siihen, että palvelua tuotetaan asiakkaan edun mukaisesti ja läpinäkyvästi. Jokainen asiakas kohdataan arvostavasti ja kunnioittaen ja Alidalla halutaan aidosti mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle omannäköinen ja mieleinen arki.

Palveluihin kuuluvat sosiaalihuoltolain mukaiset kotiapupalvelut sekä kotisiivous. Kotiapupalveluita ovat arjen apu kotona ja kodin ulkopuolella. Kodinhoitopalveluita ovat pyykki - ja vaatehuolto, helppojen ruokien valmistus ja ruoan lämmitys, kodin järjestely ja ylläpitosiivous sekä kodin pienet korjaukset ja piha- ja ulkotöissä avustaminen. Alida tarjoaa myös kuljetusapua sekä asiointiapua, joko asiakkaan puolesta tai yhdessä asiakkaan kanssa. Seuran- ja huolenpito, yhdessä ulkoilu ja harrastaminen, sekä avustaminen älylaitteiden kanssa ovat suuressa osassa laadukasta palvelukokonaisuutta. Kotisiivouksen

Alida

peruspalveluihin kuuluu imurointi, lattioiden pesu, tasojen pyyhintä, vessan ja kylpyhuoneen pesu sekä muut kodin normaalit siivoustehtävät. Lisäpalveluista, kuten ikkunoiden pesu tai uunin puhdistuksesta sovitaan erikseen asiakkaan kanssa.

Alidan palvelut perustuvat yksilölliseen palvelusuunnitelmaan ja palvelusopimukseen, jotka laaditaan asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan ja/ tai omaisten kanssa vastaamaan asiakkaan tarpeita. Palvelusuunnitelman tekemisessä huomioidaan asiakkaan fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä asiakkaan mieltymykset ja toiveet. Sovitut palvelut kirjataan mahdollisimman tarkasti palvelusuunnitelmaan, jota päivitetään aina tarpeen vaatiessa vastaavaan asiakkaan muuttuvia tarpeita. Palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutuminen varmistetaan sillä, että asiakkaalla on oma avustaja, joka on perehtynyt juuri asiakkaan tilanteeseen ja hänen kanssa tehtyyn palvelusuunnitelmaa ja palvelusopimukseen.

Alidan palvelut eivät sisällä hoidollisia- tai lääkinnällisiä toimenpiteitä eikä Alida käytä alihankintaa.

Alida toimii Helsingin kaupungin, Länsi-Uudenmaan, Keski-Uudenmaan, Itä-Uudenmaan ja Vantaa-Keravan hyvinvointialueilla.

1.4 Päiväys

Omavalvontasuunnitelman on päivitetty 31.8.2026.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen, julkaiseminen ja vastuunjako

Turvallisuudesta huolehtiminen ja riskienhallinta on laaja kokonaisuus, jossa tarkastellaan häiriötilanteita, sosiaalisia tekijöitä sekä itse organisaatiota ja sen johtamista. Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja omavalvontasuunnitelma on keskeinen, päivittäinen työväline, jolla kehitetään, seurataan ja varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lain mukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Suunnitelmallisella, ennakoivalla, toiminnan mukaisella ja jälkikäteisellä laadun - ja riskienhallinnalla sekä jatkuvuuden varmistavalla omavalvonnalla turvataan palveluiden laatu, asiakaskeskeisyys, turvallisuus ja asianmukaisuus.

Turvallisuudesta huolehtiminen ja riskienhallinta on Alidan koko työyhteisön yhteinen asia, jonka kehittämisellä varmistetaan toiminnan laatu ja henkilöstön hyvinvointi. Toimivan omavalvonnan edellytyksenä on, että koko henkilöstö ymmärtää omavalvonnan merkityksen ja tavoitteet sekä sitoutuu toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti. Alida organisaationa kiinnittää huomiota turvallisuuskulttuuriin, joka määrittää sen, miten turvallisuuteen ja siihen liittyvään toimintaan suhtaudutaan ja miten sitä toteutetaan.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu ja hyväksytty johdon Anu Kortesalmi-Touren ja Aki

Alida

Kortesalmen yhteistyönä. Johdon tehtäviin kuuluu omavalvonnan ohjeistaminen ja järjestäminen. Johdon toiminnalla, turvallisuudesta viestimällä sekä koulutuksella, resurssien hallinnalla ja työn tekemisen tukemisella, varmistetaan mahdollisimman turvallinen työskentely sekä asiakkaan oikeuksien toteutuminen. Johdon aktiivisella yhteydenpidolla työntekijöiden kanssa sekä avoimella keskusteluyhteydellä henkilöstön ja asiakkaiden kesken varmistetaan työarjen sujuvuus ja se, että puutteisiin reagoidaan nopeasti.

Kaikki työntekijät perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja omavalvonnan käytäntöihin työsuhteen alkaessa. Kaikki työntekijät sitoutuvat osallistumaan myös omavalvonnan suunnitteluun ja toimeenpanoon päivittäisessä työssä sekä käymään omavalvontaa läpi yhteistyössä esihenkilön kanssa sekä esihenkilöjohtoisesti muutostilanteissa.

Omavalvontasuunnitelman seurannasta ja päivittämisestä vastaa Anu Kortesalmi-Toure ja julkaisemisesta Aki Kortesalmi.

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on nähtävillä julkisesti, siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelman on nähtävillä Alidan omilla verkkosivuilla www.alida.fi osoitteessa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaan yhteydenoton jälkeen asiakkaan ja/tai omaisen kanssa kartoitetaan asiakkaan tilanne ja alustava palveluntarve puhelimitse. Mikäli Alida pystyy vastaamaan asiakkaan palveluntarpeeseen, sovitaan asiakkaan kanssa maksuton palvelutarpeen arviointikäynti. Palvelutarpeen arviointikäynnillä tutustutaan asiakkaaseen ja mahdollisiin omaisiin puolin ja toisin, käydään läpi asiakkaan tilanne ja palveluntarve sekä tehdään palvelusuunnitelma ja palvelusopimus.

Mikäli Alida ei pysty vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen, ohjaa Alida asiakasta muiden palvelujen piiriin.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1. Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Sosiaalihuollon asiakas voi tarvita useita palveluja yhtäaikaisesti ja toimiva palvelukokonaisuus edellyttää yhteistyötä eri toimijoiden kanssa. Sosiaalihuoltolain 41 §;ssä

Alida

säädetään monialaisesta yhteistyöstä asiakkaan tarpeen mukaisen palvelukokonaisuuden järjestämiseksi. Yhteistyö muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen antajien ja eri hallinnonalojen kanssa järjestetään tarvittaessa asiakkaan luvalla. Mikäli Alida ei pysty vastaamaan asiakkaan palvelutarpeeseen, ohjaa Alida asiakasta muiden palvelujen piiriin.

3.2.2. Valmius -ja jatkuvuudenhallinta
Alidassa toteutetaan strategista ja operatiivista riskienhallintaa, jotka antavat poikkeama- ja häiriötilanteessa edellytykset tilanteen hallitsemiseksi ja riskistä aiheutuvien haitallisten seurausten minimoimiseksi. Poikkeamatilanteiden aiheuttaneen varsinaisen ongelman korjaamisen lisäksi Alidalla huolehditaan toiminnan turvaamisesta valmius- ja jatkuvuussuunnitelman avulla.

Valmius- ja jatkuvudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaavat palvelusta vastaavat henkilöt Anu Kortesalmi-Toure (anu@alida.fi) ja Aki Kortesalmi (aki@alida.fi).

Alidalla on yhteiset toimintakäytännöt arjen työssä. Työntekijän ollessa estynyt tekemästä sovittua asiakaskäyntiä esimerkiksi sairastamistapauksissa, sovitaan asiakkaan ja omaisten kanssa siitä, sijaistaako toinen asiakaskäynnillä vai siirretäänkö käyntiä eri ajankohtaan.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
Alida tuottaa luotettavia ja laadukkaita kotiapupalveluita ikäihmisille arjen tueksi. Jokaisella asiakkaalla on luotettava, oma tuttu avustaja ja Alidassa panostetaan alusta alkaen avoimeen keskusteluyhteyteen henkilöstön ja asiakkaiden sekä omaisten välillä. Alida kerää palautetta asiakkailta, omaisilta ja henkilöstöltä säännöllisesti, jonka myötä palvelua parannetaan jatkuvasti.

Alidalla riskienhallinta on koko työyhteisön asia. Toimintaympäristöjä-ja prosesseja seurataan aktiivisesti ja havaintojen perusteella tehdään riskeihin vaikuttavia päätöksiä. Aktiivisella arvioinnilla ja kehittämisellä mahdollistetaan toiminnan jatkuva parantaminen.

3.3.2 Toimitilat ja välineet
Alidalla ei ole omia toimitiloja, vaan työtä tehdään asiakkaiden kodeissa ja muissa heidän määrittelemissä paikoissa. Työtä tehdään asiakkaan omilla välineillä eikä Alida vastaa apuvälineiden ja laitteiden hankinnasta.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja
Tietosuojavastaavana toimii Aki Kortesalmi.

Alida

Asiakkaasta kerätään ainoastaan välttämättömät perustiedot ja ne kirjataan sähköiseen asiakastietorekisteriin. Tiedot sijaitsevat salasanasuojatulla tietokoneella ja niitä käsittelevät henkilöt ovat vaitiolovelvollisia rekisteristä saamistaan tiedoista. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Manuaalisesti tallennetut tiedot, kuten palvelusopimukset, säilytetään lukitussa tilassa, johon on pääsy vain erikseen oikeuden saaneilla henkilöillä.

Esihenkilön vastuulla on huolehtia, että asiakastietojen käsittely toteutuu henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti varmistamalla, että tietosuojan periaatteet tunnetaan ja niitä noudatetaan. Esihenkilön toimenkuvaan kuuluu ajan tasalla pysyminen viranomaismääräyksistä ja ohjeista. Esihenkilö vastaa myös ohjeiden ja määräysten huomioimisesta toiminnassa, sen kehittämisestä sekä tiedottamisesta henkilöstölle ja asiakkaille.

Henkilöstö allekirjoittaa aina vaitiolovelvollisuussopimuksen ja perehdytykseen kuuluu tietosuojan periaatteiden ja tärkeyden läpikäyminen. Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste. Esihenkilö tiedottaa henkilöstöä aina välittömästi asiaan liittyvistä päivityksistä ja muutoksista.

Tietosuojaseloste on vapaasti luettavissa Alidan verkkosivuilla www.alida.fi osoitteessa.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
Asiakkaalta kerättävät välttämättömät perustiedot kirjataan sähköiseen asiakastietorekisteriin, jota säilytetään salasanasuojatulla tietokoneella. Asiakastietoja käsittelevät henkilöt ovat vaitiolovelvollisia rekisteristä saamistaan tiedoista. Tietoja käsitellään luottamuksellisesti, eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

3.3.5. Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt
Jokaisella Alidalla työskentelevällä on vastuu infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisyssä. Jokaisen uuden työntekijän kanssa käydään läpi käytännön ohjeet ja vaadittava hygienian taso, ennen käyntien aloitusta. Käynneillä noudatetaan erityisen hyvää käsihygieniaa ja käytetään aina tarvittaessa kasvomaskia.

Palveluihin kuuluu pyykki- ja vaatehuolto sekä kodin ylläpitosiivous asiakkaan omilla välineillä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma
Alidan palveluihin ei kuulu lääkehoito.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet
Alidan palveluihin ei kuulu lääkehoito.

Alida

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Alidalla työskentelee johto sekä yksi osa-aikainen työntekijä, jolla on lähihoitajan koulutus. Alida panostaa laadukkaaseen perehdytykseen ja perehdytysmateriaalia päivitetään aktiivisesti yhdessä henkilöstön kanssa.

Alida rekrytoi työlainsäädännön ja yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaisesti. Jokainen hakija haastatellaan ja heidän soveltuvuus työtehtävää arvioidaan.

Alidalla on oikeus pyytää työntekijää esittämään rikosrekisteriote, kun työtehtäviin kuuluu pysyväisluonteisesti tai olennaisesti iäkkäiden henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. Alida on velvollinen tarkistamaan työntekijän rikosrekisteriotteen kun kyseessä on yhden vuoden aikana vähintään 3 kuukauden kestävistä työ- tai virkasuhteista. Rikosrekisteriotetta voidaan edellyttää kun työntekijä ensimmäisen kerran otetaan työsuhteeseen tai hänelle annetaan ensi kertaa Rikosrekisteriotteen tarkistamisen valvontalain 28 §:ssä tarkoitettuja tehtäviä.

Alida kerää palautetta työntekijöiltä sekä asiakkailta ja omaisilta säännöllisesti. Kaikki palautteet käydään läpi ja analysoidaan.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Alidan palvelut perustuvat yksilölliseen palvelusuunnitelmaan ja palvelusopimukseen, jotka laaditaan asiakaslähtöisesti yhdessä asiakkaan ja/ tai omaisten kanssa vastaamaan asiakkaan tarpeita. Palvelusuunnitelman tekemisessä huomioidaan asiakkaan kokonaisvaltainen tilanne sekä asiakkaan mieltymykset ja toiveet. Sovitut palvelut kirjataan mahdollisimman tarkasti palvelusuunnitelmaan, jota päivitetään aina tarpeen vaatiessa vastaavaan asiakkaan muuttuvia tarpeita. Palvelusuunnitelman tavoitteiden toteutuminen varmistetaan sillä, että asiakkaalla on oma avustaja, joka on perehtynyt juuri asiakkaan tilanteeseen ja hänen kanssa tehtyyn palvelusuunnitelmaa ja palvelusopimukseen.

Alidalla asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö on Anu Kortesalmi-Toure (anu@alida.fi, 040 813 1172).

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palvelun vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön saamaansa kohteluun.

Alidan muistutuksen vastaanottaja on Anu Kortesalmi-Toure
Sähköpostiosoite: anu@alida.fi
Puhelinnumero: 040 813 1172

Alida

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään aina johdossa kahden viikon sisällä. Johdossa laaditaan myös tarvittavat toimenpiteet vastaavan tilanteen ehkäisemiseksi.

Lista sosiaaliasiavastaavan, potilasasiavastaavan sekä kuluttajaneuvonnan tehtävistä ja yhteystiedoista löytyy kootusti liitteestä 1.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Jokainen Alidalla työskentelevä sitoutuu noudattamaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalakia. Henkilöstön kanssa käydään läpi työnaloituksen yhteydessä ilmoitusvelvollisuus ja toimenpiteet koskien havaittuja epäkohtia ja vaaratekijöitä.

Sosiaalihuoltolain mukaisesti jokaisella sosiaalihuollon tehtävissä toimivalla työntekijällä on velvollisuus viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän itse huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisesta. Ilmoituksen vastaanottanut henkilön tulee ilmoittaa asiasta hyvinvointialueen johtavalle viranhaltijalle viipymättä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee myös käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan poistamiseksi ja ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä Aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

Aluehallintovierasto tai Sosiaali- ja terveysalan lupa-ja valvontavirasto voi antaa määräyksen epäkohdan poistamiseksi tai päättää sitä koskevista lisätoimenpiteistä siten kuin erikseen säädetään. Ilmoituksen tehneeseen ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavan vaaratilanteen sattuessa asia tutkitaan aina kokonaisvaltaisesti. Tällöin selvitetään mitä on tapahtunut, mistä johtuen ja mitä siitä on seurannut. Asianosasille tarjotaan tarvittava tuki ja toimintaa muutetaan niin, että tulevaisuudessa vastaavista tilanteista vältyttäisiin.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palvelun laatua ja turvallisuutta seurataan asiakaspalautteiden kautta. Alida kannustaa asiakkaita, omaisia ja työntekijöitä antamaan aktiivisesti palautetta palvelusta vastaavalle henkilölle. Alida kerää palautetta niin asiakkailta, omaisilta kuin myös työntekijöiltä säännöllisesti 3 kuukauden välein. Kaikki palautteet analysoidaan ja raportoidaan viivytyksettä sekä käsitellään johdon toimesta. Palvelua kehitetään palautteen ja

Alida

tunnistettujen tekijöiden perusteella epäkohtien, laatupoikkeamien ja riskien minimoimiseksi. Myös arjessa saadut palautteet käytetään toiminnan kehittämiseksi.

Mahdolliset esiin tulleet epäkohdat, palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten kanssa esihenkilön toimesta. Mikäli asia tai palaute koskee esihenkilön toimintaa, käsitellään palaute johdon toimesta.

Mahdolliseen epäasialliseen kohteluun puututaan välittömästi ja työnantajalla on tarvittaessa käytössään varoitus -tai irtisanomismenettely, mikäli kyseessä on huomattava työntekijän tekemä virhe.

Kaikki läheltä piti-tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan viivytyksettä. Esihenkilö keskustelee ja arvioi tilanteen yhdessä työntekijän kanssa ja yhteisen arvion perusteella harkitaan mahdolliset jatkotoimenpiteet. Mahdolliset haittatapahtumat ja vaaratilanteet käsitellään aina tarvittaessa myös asiakkaan ja omaisten kanssa. Epäkohdat korjataan aina havaittaessa, riskit kirjataan omavalvontasuunnitelmaan ja poistetaan mahdollisuuksien mukaan.

Esihenkilöllä on vastuu muutoksista tiedottamisesta työntekijöille ja tilanteen edellyttäessä asiakkaille ja omaisille. Muutoksista tiedotetaan aina kirjallisesti. Toimenpiteiden käyttöönottoa ja toimeenpanoa seurataan aktiivisesti palvelun laadun varmistamiseksi.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Alida kehittää toimintaansa monipuolisesti ja aktiivisesti. Kaikki kehittämistoimenpiteet käsitellään yhdessä johdon ja työntekijöiden yhteistyössä viipymättä ja toimintaa parannetaan jatkuvasti.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1. Laadun - ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallintaprosessi on keskeinen osa omavalvontaa. Kotiin vietävissä palveluissa on omat riskitekijät, jotka voivat johtua asiakkaasta tai henkilöstöstä tai heidän toiminnastaan, rekrytoinnista, perehdytyksestä tai ympärillä olevasta ympäristöstä. Alida on tehnyt riskien kartoituksen ja sen pohjalta toiminta-ohjeet ja niitä tarkastellaan johdon toimesta vuosittain.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan kolmen kuukauden välein, jolloin omavalvontasuunnitelman sisältö käydään läpi kokonaisuudessaan, puutteet korjataan ja suunnitelma päivitetään. Muutokset julkaistaan viipymättä päivitetyn ja muutokset sisältävän omavalvontasuunnitelman julkaisemisen yhteydessä.

Alida

Liite 1

Sosiaali- ja potilasasiavastaava Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakas- ja potilaslakien soveltamiseen liittyen, neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä, neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus tai muu asiakkaan/potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa, seuraa asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen kehittymistä hyvinvointialueella ja kokoaa asiakasyhteydenotoista tullutta tietoa, tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista ja toimii asiakkaan/potilaan oikeuksien ja aseman edistämiseksi sekä toimii puolueettomassa ja riippumattomassa roolissa, eikä toimi asiakkaan/potilaan oikeudellisena asianajajana.

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)
Satu Laaksonen
Puh. 0941910230
sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi
Sosiaali- ja potilasasiavastaavien puhelinajat:
Maanantaisin ja tiistaisin 12.00-15.00
Keskiviikkoisin ja torstaisin 9.00-11.00

Kuluttajaneuvonta
Kuluttajaneuvonnasta saat tietoa ja ohjeita kuluttajaoikeudellisissa kysymyksissä ja riitatilanteissa.
Puh: 09 5110 1200
Kuluttajaneuvonnan puhelinajat:
maanantaisin, tiistaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin 9- 12
torstaisin 12- 15

Paikka ja päiväys Vantaalla 31.8.2026

Allekirjoitus ja nimenselvennys Anu Kortesalmi-Toure

Anu Kortesalmi-Toure