



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 0214295-0 Kuntayhtymän nimi: Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä	
Sote -alueen nimi: Kanta-Häme	
Toimintayksikön nimi Ohjattu palveluasumisyksikkö, Kerrostalo	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen Forssan seudun Hyvinvointikuntayhtymä/ Kehitysvammahuolto Isoniityntie 51 B 7, 30300 Forssa, 0400-226052 kerrostalo.niittyvilla@fshky.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Kehitysvammaisten ohjattu palveluasumisyksikkö, 17 + 1 (tilapäispaikka) asukaspaikkaa. FSHKY:n kuntien (Forssa, Jokioinen) tuettu ja itsenäinen asuminen, 28 asiakasta.	
Toimintayksikön katuosoite Isoniityntie 51 B 7	
Postinumero 30300	Postitoimipaikka Forssa
Toimintayksikön vastaava esimies Anniina Niku-Paavo	Puhelin 0503427663
Sähköposti anniina.niku-paavo@fshky.fi	
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
Toimistotilojen siivous; Loimijoen kuntapalvelut Kiinteistöjen hoito; Forssan kaupunki/ Tilapalvelu tai RTK Palkanlaskenta; Loimijoen kuntapalvelut Sijaishankinta: FSHKY:n resurssitupa/ Sarastia Ateriat: Loimijoen kuntapalvelut Tekstiilihuolto: Lindström	

TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

<p><u>Toiminta-ajatus</u></p> <p>Niittyvillan Kerrostalo tarjoaa ohjattua asumista kehitysvammaisille yksilöllisesti yhteisöllisessä asumisyksikössä. Ohjatun asumisyksikön toiminta-ajatuksena on luoda kokonaisvaltainen, viihtyisä, turvallinen ja yksilöllinen asumisympäristö yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan hyväksi. Asumisen ohjaajan tehtävänä on huolehtia aikuisten kehitysvammaisten ohjatun ja tuetun asumisen asiakkaiden ohjauksesta ja tukemisesta FSHKY:n alueella.</p>
--



Asumisen ohjaaja vastaa asiakkaiden perustarpeiden huomioimisesta, hyvinvoinnista sekä tekee tilannekohtaisia itsenäisiä päätöksiä toimiessaan ja kirjaa havaintonsa potilastietojärjestelmään, Lifecareen

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän missio on edistää asukkaiden hyvinvointia. Asukkaiden hyvinvointia edistetään tuottamalla tai järjestämällä erilaisia sosiaalihuollon- ja terveydenhuollon perus- ja erikoispalveluita ja ennalta ehkäisevää toimintaa ehkäisemällä sosiaali- ja terveysongelmia.

Kerrostalo tuottaa myös aikuissosiaalityön palvelua Forssan ja Jokioisten asukkaille kotikäyntien muodossa.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977 § 2 6 mom. (LIITE)

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista (LIITE)

Arvot ja toimintaperiaatteet

- Asukkaiden hyvinvointi
- Oppiva ja tehokas organisaatio
- Osaava ja motivoitunut henkilöstö

Sitoudumme terveydenhuollon kuntayhtymänä tekemään kaikkemme väestön terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseksi tietäen, että parhaaseen tulokseen pystyy vain itseensä uskova, hyvin koulutettu ja motivoitunut henkilöstö.

FSHKY:

Toimintayksikön arvot ja toimintaperiaatteet perustuvat Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän yleiset arvot ovat:

- Luottamus
 - Arvostamme asiakkaan itsemääräämisoikeutta
 - Pidämme kiinni lupauksistamme
 - Arvostamme omaa ja työkavereiden ammattitaitoa
- Yhteistyö
 - Teemme työkavereidemme kanssa yhteistyötä, jotta asiakkaamme saavat aina heidän tarpeitaan parhaiten vastaavat palvelut
 - Olemme aloitteellinen ja aktiivinen yhteistyökumppani
- Rohkeus
 - Syöksymme rohkeasti kohti uusia haasteita
 - Haluamme muuttua ja kehittyä, jotta pysymme ajan hermolla
 - Uskallamme pitää kiinni tehdyistä päätöksistä
- Ihmisläheisyys
 - Kaikki toimintamme perustuu asiakkaan tarpeen ymmärtämiseen
 - Hoidamme asiakkaita läheisesti ja henkilökohtaisesti
 - Tuotamme palvelut lähipalveluina
 - Teemme aktiivista yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa

Arvoihin liittyvät toimintaperiaatteet ovat:

- Palveluissa kuntalaiset ovat tasavertaisia
- Työn laatua kehitetään asiakaslähtöisesti ja sitä arvioidaan jatkuvasti
- Toiminta vastaa väestön todellisia sosiaalisia ja terveydellisiä tarpeita
- Organisaatiossa luodaan puitteet henkilöstön onnistumiselle
- Henkilöstöpolitiikka on oikeudenmukaista
- Vaitiolovelvollisuus on toiminnan kulmakivi
- Työyhteisön toiminta perustuu avoimeen vuorovaikutukseen ja aitoon yhteistyöhön
-

Toimintayksikön sisäiset arvot

- Yksilöllisyys: asukkailla on oma koti ja yksityisyys
- Yhteisöllisyys: toimintayksikössä on yhteiset säännöt, jotka laaditaan yhteisökokouksissa
- Tasa-arvoisuus: jokainen asukas on tasa-arvoinen ja tavoitteena on jokaisen tasavertainen asema yhteiskunnassa
- Turvallisuus: asukas saa tarvittavan avun/ohjauksen/tuen arjesta selviämiseksi elämänkaaren eri vaiheissa
- Salliva ilmapiiri: uskalletaan näyttää tunteet ja voi kokea itsensä hyväksytyksi omana itsenään
- Itsemääräämisoikeus: huomioidaan asukkaiden itsemääräämisoikeus
- Omatoimisuuteen ja itsenäiseen elämään sekä päätöksentekoon tukeminen/kannustaminen



RISKINHALLINTA (4.1.3)

Riskinhallinnan järjestelmät, menettelytavat ja työnjako

Tilanteen ollessa akuutti vuorossa oleva ohjaaja kutsuu paikalle muita työntekijöitä tai virkavaltaa. "Läheltä piti" -tilanteissa keskustellaan henkilökunnan kesken ja pohditaan keinoja, kuinka välttyä ko. tilanteilta jatkossa. Ohjeistus uhkaavia tilanteita varten on olemassa.

Käytössä on uhkaavan tilanteen HaiPro- lomake, jonka tilanteeseen joutunut täyttää. Tieto tapahtumasta menee esimiehen lisäksi työsuojelupäällikölle.. Lisäksi tapaukset käsitellään toimintayksikössä. Toimintayksiköistä saapuneet ilmoitukset käsitellään YTR:ssä (yhteistoimintaryhmä). Tapaturmatilanteissa täytetään myös HaiPro- ilmoitus, joka löytyy intranetistä. (Liite) Työntekijöillä on mahdollisuus käyttää tarvittaessa työterveyshuoltoa sekä tiimityöskentelyä kriisitilannetta purkaessa.

Henkilökunnan työskentelyn tavoitteena on sekä oman itsensä että asiakkaiden turvallisuus. Tavoitteena on tunnistaa riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet ennakoivasti ja näin estää niiden syntyminen. Tunnistettuja riskejä käsitellään omassa työryhmässä, sekä tiedotetaan asiasta esimiehelle. Työntekijällä on velvollisuus tuoda esille riski- ja vaaratilanteet.

Vammaispalvelujen vastuualueen toiminnalliset riskit on määritelty GRANITE- riskienhallintaohjelmassa. (LIITE)

Riskinhallinnan työnjako

Osalla ohjaajista on voimassa oleva ensiapukoulutus. Työvuorossa oleva ohjaaja on vastuussa arjen sujumisesta sekä tarvittaessa puuttuu syntyneeseen vaaratilanteeseen.

Perehdytyskansiossa on tiedot ja kuvaukset asiakkaista

Yhteisesti sovitaan toimenpiteet, jottei riskitilanne toistuisi ja kirjataan toimintaohjeet tilanteeseen. Asumisyksikön tiloja koskevat epäkohdat pyritään korjaamaan välittömästi yhteistyössä kiinteistöhuollon kanssa.

Vakavissa tapauksissa yhteistyötahojen tiedotus tapahtuu yksiköstä lähtevällä tiedotteella, tarvittaessa kutsutaan koolle yhteistyöpalaveri.

Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

FSHKY:

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä yhtymäkokous on 3.12.2014 hyväksynyt kuntayhtymän sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet: (LIITE)

<http://toiminta.fstky.fi/Tiedostot/Sääntökansio/17%20SISÄISEN%20VALVONNAN%20JA%20RISKIENHALLINNAN%20PERUSTEET%204.12.2014%20alkaen.doc>

Yhtymäjohtaja, palvelualueiden johtajat sekä muut johtavat viranhaltijat vastaavat sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja tuloksellisuudesta vastuualueillaan. Riskienhallintaa koordinoi kuntayhtymän johtoryhmä, jonka tehtävänä on ylläpitää ja kehittää kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Johtoryhmä raportoi sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan järjestämisestä ja tuloksellisuudesta yhtymähallitukselle. Käytännön vastuu sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan toteuttamisesta on palvelualueilla ja yhtymähallinnossa, eli siellä missä riskit ensisijaisesti syntyvät. Sisäisestä valvonnasta vastaavat näin ollen kaikki tilivelvolliset ja esimiehet. Henkilöstö sitoutuu toimimaan tavoitteiden ja annettujen sääntöjen mukaisesti, kehittämään toimintatapoja sekä ylläpitämään ja jatkuvasti kehittämään ammatillista osaamistaan.

Laadittu on sisäisen valvonnan suunnitelma: (LIITE)

<http://toiminta.fstky.fi/Tiedostot/Sääntökansio/17%20Sisäisen%20valvonnan%20suunnitelma.pdf>

Toiminnalliset ja vahinkoriskit: läheltä piti – tapahtuma, haittatapahtuma, vaaratapahtuma ilmoitetaan järjestelmässä HaiPro.

Ohjeet ja tapahtumien nimikkeet: (LIITE) http://www.haiopro.fi/ohjeet/Millaisia_tapahtumia_ilmoitetaan_30122009.pdf

Riskien tunnistaminen

FSHKY:

Kuntayhtymän riskit jaotellaan neljään pääryhmään, jotka ovat

- strategiset riskit,
- taloudelliset riskit ja
- toiminnalliset riskit sekä
- vahinkoriskit.



Kuntayhtymällä on Sisäisen valvonnan ja riskien hallinnan perusteet – ohjeistus ja sisäisen valvonnan suunnitelma, joita noudatetaan myös vammaispalveluissa.

Riskit ja epäkohdat tunnistetaan ja korjataan tarvittaessa yhteistyötahojen tai sisäisesti työyhteisössä yhteisesti sovittujen toimenpiteiden avulla.

Käytössä on kaksi järjestelmä: toiminnallisten riskien ilmoittamiseksi HaiPro ja yleinen riskiarvio järjestelmä Granite, missä palvelualueiden yksiköt arvioivat kerran vuodessa tilannetta. Tulos on talousarvion liitteenä ja otetaan huomioon budjettineuvotteluissa.

Henkilökunta ilmoittaa huomioimistaan epäkohdista esimiehelle, joka tarvittaessa ottaa asian hoitaakseen.

Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Käsittelytapa riippuu tapahtuman luonteesta ja esiintuoduista riskeistä keskustellaan työyhteisössä. Jokainen tapahtuma käsitellään tilanteen mukaisesti, kuitenkin henkilökunnalla on oikeus ja velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista lähiesimiehelle, jonka tulee tarvittaessa viedä tietoa eteenpäin organisaatiossa.

Epäkohta tulee huomioida tarvittaessa Granite- ohjelmassa. (LIITE)

Uhka- ja vaaratilanteista tehdään työturvallisuusilmoitus HaiPro -järjestelmän kautta.

Vammaispalveluissa tehdään riskiarvio Granite- ohjelmalla, jossa arvioidaan kerran vuodessa vastuualueen ja yksiköiden tilannetta. Henkilökunta osallistuu riskiarvion tekemiseen. Arvio on talousarvion liitteenä ja otetaan huomioon budjettineuvotteluissa.

Haittatapahtumien ja ”läheltä piti” -tilanteiden käsittelyyn kuuluu kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Työntekijälle sattuneiden ”läheltä piti” -tilanteiden käsittelyssä käytetään tarvittaessa työterveyshuollon sekä työsuojeluvaltuutetun/-päällikön palveluja apuna. Turvallisuuteen liittyvästä koulutuksesta huolehditaan sovituin määräajoin. Työsuojelun toimintaohjelma on kaikkien saatavilla Intranetistä (POLKU: Forssan Seudun hyvinvointikuntayhtymä, intranet > yleiset kansiot > työsuojelun toimintaohjelma 2014- 2017), (LIITE)

Ohje löytyy myös Niittyvillan Kerrostalon omavalvontasuunnitelmakansiosta toimistohuoneessa.

Vaaratilanteet dokumentoidaan HaiPro:ssa.

Muutoksista tiedottaminen

Otetaan puheeksi työyksikössä, palvelualueella ja tarvittaessa ollaan yhteydessä muiden yhteistyötahojen kanssa. Tarvittaessa tarkastetaan ja täydennetään ohjeistuksia.

Käytössämme on myös yksikön sisäinen ”Katso- vihko” päivittäisistä asioista.

Asiakkaille tiedotetaan muutoksesta riippuen FSHKY:n nettisivujen, sosiaalisen median ja paikallislehden kautta, kirjeitse tai sähköpostin turvapostilla.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Anniina Niku-Paavo, Asumispalvelujen esimies
Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Isoniityntie 51 C 16, 30300 Forssa
Puh. 050 342 7663,
Email. anniina.niku-paavo@fshky.fi

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön esimiehen ja henkilökunnan yhteistyönä, laatimiseen osallistuu myös joku asiakkaista tai asiakkaiden omaisista. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt.



Ohjaajat osallistuvat omavalvonnan toteutumiseen jokapäiväisessä työssään. He osallistuvat esimerkiksi työyhteisöpalaveriin ja yhteisöpalaveriin, joissa käydään jatkuvaa keskustelua asukkaiden elämänlaadusta, sen ylläpitämisestä ja kehittämisestä. Toiminnassa otetaan huomioon asukkaiden itsemääräämisoikeus ja mahdollistetaan tuettu päätöksenteko. Kerrostalolla on oma perehdytyskansio uusia työntekijöitä sekä opiskelijoita varten. Toimiston seinältä löytyy oleellista tietoa asumisyksikön päivittäisestä toiminnasta.

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavien henkilöiden yhteystiedot:

Asumispalvelujen esimies Anniina Niku-Paavo, Isoniityntie 51 C 16
p. 050-3427663
Asumisen ohjaajat, Isoniityntie 51 B 7
p. 0400-226052

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa sekä kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä Niittyvillan Kerrostalon yleisellä ilmoitustaululla sekä liitteineen omavalvontasuunnitelmakansiossa toimistossa.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarve arvioidaan sekä palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn edistäminen, ylläpitäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky.

Asiakkaan palveluntarvetta arvioidaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa käyttäen apuna TOIMI- Psykososiaalisen toimintakyvyn arviointiasteikkoa (LIITE)

Kerrostalolla toiminta on asiakaslähtöistä. Asiakas osallistuu päivittäisiin toimintoihinsa kykyjensä mukaan ja häntä kannustetaan omatoimisuuteen sekä mahdollisimman itsenäiseen toimintaan. Kerrostalolla pidetään kerran viikossa yhteisöpalaveri, jossa asukkaat yhdessä ohjaajan kanssa pohtivat esiin tulleita asioita ja miettivät, kuinka ne ratkaistaan. Yhteisökokouksessa asukkaat opettelevat kertomaan oman mielipiteensä ja oppivat keskustelemaan myös vaikeista asioista.

Hyvinvointikuntayhtymä on laatinut viimeksi vuonna 2014 asiakaskyselyn asiakkaille ja heidän omaisilleen. Ohjatun, tuetun ja itsenäisen asumisen asiakkaille hyvinvointikuntayhtymä järjesti tyytyväisyyskyselyn syksyllä 2015. Asiakkaiden ja omaisten osallistumista yksikön toiminnan laadun ja omavalvonnan kehittämiseen pidetään tärkeänä.

Niittyvilla ja Kerrostalo järjestävät yhdessä noin 2 x/v läheisteniltoja sekä kutsuvat läheiset ja omaiset joka uuden vuoden aattona yhteiseen illanviettoon.

Palvelusuunnitelma

Kaikilla asiakkailla on voimassaoleva palvelusuunnitelma, joka tarkistetaan säännöllisesti n. kahden vuoden välein, tarvittaessa useammin. Palveluohjaaja kutsuu koolle asiakkaan, asumisen ohjaajan, työ-/päivätoiminnan ohjaajan, edunvalvojan sekä muuta tukiverkostoa yhteiseen palaveriin, jossa asiakkaan tarvitsemat palvelut kartoitetaan. Samalla tarkistetaan asiakkaan saamat etuudet sekä henkilön terveydenhoitoon liittyvät osa-alueet vastuuhenkilöineen.

Jokaisen henkilökuntaan kuuluvan velvollisuus on tutustua palvelusuunnitelmaan ja toimia sen mukaisesti.

Omahoitaja laatii hoitosuunnitelman yhteistyössä muun ohjaavan henkilöstön kanssa. Seuranta Lifecare- potilastietojärjestelmän HOKE- sivulla.

Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen sosiaalihuollon asiakaslain periaatteiden mukaisesti. Mikäli asiakkaan kohtelussa havaitaan puutteita, käydään sekä työntekijän että asiakkaan kanssa keskuste-



lu tapahtuneesta ja ohjataan työntekijää muuttamaan toimintatapaansa. Vakavissa tai toistuvissa rikkomuksissa puututaan tilanteeseen työnjohdollisin toimin mm. varoitustenmenettelyin.

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Omavalvontasuunnitelmaan lisäsimme liitteeksi: Kysymyksiä ja vastauksia itsemääräämisestä ja sen tukemisesta kehitysvammatyöissä 23.9.2015 koulutusmateriaalin (LIITE)

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

1.6.2016 on tullut voimaan itsemääräämisoikeuslaki. Asumisyksikköjen, eli käytännön hoito- ja hoivatyötä tekevien yksiköiden tulee tunnistaa ja lopettaa rajoitustoimenpiteiksi nykyisin tunnistamaton perusoikeuksien rajoittaminen ja huomioitava käyttämiään rajoitustoimenpiteitä.

Kerrostalon ohjatussa asumisyksikössä ei ole käytössä rajoitustoimenpiteitä. Joskus joudutaan pyytämään asiakasta poistumaan yhteisistä tiloista omaan huoneeseensa rauhoittumaan. Yhteisistä asumiseen liittyvistä säännöistä sovitaan yhteisökokouksissa.

Omaiset, läheiset ja ystävät ovat aina tervetulleita Kerrostalolle. Ruokailuajoista pidetään kiinni, mutta niissä joustetaan menojen mukaan. Omia kännyköitä sekä tietokoneita ja muita teknologia-laitteita asukkaat saavat käyttää omien tarpeiden mukaan.

Palautteen kerääminen

Asukkaiden kanssa pidetään joka sunnuntai yhteisöpalaveri, jossa saa kertoa kaikki mieltä painavat asiat. Omaisia kannustetaan myös kertomaan mielipiteitään ja olemaan avoimia laadusta sekä toiminnasta.

Palautelaatikko löytyy tehostetusta asumispalveluyksiköstä.

FSHKY:

Asiakaspalautetta kerätään myös yhteisesti:

- FSHKY kotisivulla on asiakaspalaute <http://www.fshky.fi/palaute/>
- palautelaatikat ja lomakkeet jokaisessa yksikössä
- asiakaskyselyt
- asiakasraadit, asiakkailla mahdollisuus hakeutua asiakasraadin jäseneksi
- suullisen palautteen mahdollisuus aina

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Saatu palaute pyritään käsittelemään heti sen saatuaamme, tai käsittelemme aiheen yhteisesti raportilla tai viikkopalaverissa.

FSHKY:

Palaute käsitellään johtotiimissä ja palautteen antajalle vastataan kirjallisesti, mikäli palautteen antajan osoite on tiedossa. Palaute ja siihen annettu vastaus toimitetaan kuntayhtymän johtoryhmälle tiedoksi. Asiakastytyväisyyskyselystä tehdään yhteenveto ja ehdotukset toiminnan kehittämiseksi vuosittain. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään asian luonteesta johtuen heti tai käynnistetään kehittämistyö. Asiakaspalautteista tehdään analyysi, yhteenveto ja ehdotukset toiminnan kehittämiseksi vuosittain. Korjaaviin toimenpiteisiin ryhdytään asia luonteesta johtuvasti heti tai käynnistetään pidempiaikaisen ja resurssiväivämpi kehittämisprojekti.

Asiakkaan oikeusturva

Muistutuksen vastaanottaja:

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän yhtymähallitus, PL 42, 30101 Forssa

Sosiaaliamies:

Satu Loippo, Pikassos Oy Åkerlundinkatu 2 A, 33100 Tampere

Puhelinajat: ma klo 12-15 ja ti-to klo 9-12

050-5996413

Sähköposti: satu.loippo@pikassos.fi



Sosiaaliamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevissa asioissa: esim. kohtelu, epäselvät päätökset, tiedontarve etuuksista.

Kuluttajaneuvoja:

Kuluttajaneuvonta on siirtynyt valtakunnalliseksi palveluksi, jota hoidetaan keskitetysti osoitteesta www.kuluttajaneuvonta.fi

Puhelin: 029 505 3000 (vaihe)

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki

Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@kkv.fi

Kuluttajaneuvonnan tehtävät:

Avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista ja neuvoo asunto- ja kiinteistökaupan ongelmissa.

Muistutusten, kantelu- ja muiden valvontapäätösten käsittely ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä:

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset viedään yhtymähallituksen käsittelyyn. Välittömiä toimenpiteitä vaativien muistutusten osalta toimintaa pyritään korjaamaan viipymättä. Palautteet käsitellään aikuissosiaalityön johtotiimissä keskeisten toimenpiteiden huomioimiseksi ja jalkauttamiseksi koko kuntayhtymän alueelle. Lisäksi korjattavia asioita käsitellään vammaispalveluissa.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

Toimintakykyä ylläpidetään tukemalla kokonaisvaltaisesti asiakkaan omatoimisuutta. Tehtävät tehdään yhdessä, ohjaajan ohjatessa ja tarvittaessa auttaessa. Fyysistä ja psyykkistä hyvinvointia seurataan ja tarpeen vaatiessa otetaan yhteyttä asiakkaan omalääkäriin tai Niittyvillan yhteiseen sairaanhoitajaan. Sosiaalista hyvinvointia ylläpidetään mahdollistamalla asiakkaan mielestä hyvä elämä. Tilannetta arvioidaan yksilöllisesti, uusia taitoja opetellen ja olemassa olevia taitoja ylläpitäen.

Palvelusuunnitelmapalaverissa kartoitetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet kaikilla elämän osa-alueilla. Siellä asiakkaan kanssa suunnitellaan, kuinka asiakas saisi toteutettua mahdollisimman oman näköistä elämää. Palvelusuunnitelma tarkistetaan 1 – 2 vuoden välein, jolloin siihen kirjatut tavoitteet ja suunnitelma arvioidaan. Tarvittaessa palvelusuunnitelma tarkistetaan aikaisemmin, mikäli tilanne tai tarpeet muuttuvat. Omaohjaajat käyvät asiakkaan kanssa keskusteluita, joissa kerrataan ja arvioidaan asetettuja tavoitteita sekä muokataan niitä tarpeen mukaan. Arjen tapahtumat kirjataan päivittäin Lifecare- tietojärjestelmään, jotta asukkaan hyvinvoinnin ja toimintakyvyn seuraaminen pitkälläkin aikavälillä mahdollistuu.

Ravitsemus

Ravitsemuksessa otetaan huomioon asiakkaiden henkilökohtaiset tarpeet ja mieltymykset. Suositusten mukaiseen ruokavalioon kannustetaan ja huomioiden asiakkaiden erityistarpeet ja erityisruokavaliot. Ruokailuvälit pyritään pitämään tasaisina. Painoja seurataan säännöllisesti 1x/kk jolloin asiakkaan kanssa arvioidaan ravinnonsaannin sopivuutta. Tarvittaessa asiakas saa neuvontaa myös aikuisneuvolasta tai ravitsemusterapeutilta. Tarpeen mukaan ruokailua seurataan ja se kirjataan.

Ohjaajat annostelevat asukkaiden lounaan ja päivällisen oikean annoskoon takaamiseksi.

Kerrostalolla tarjotaan ohjattu lounas kello 11.00- 12.00 ja iltapäiväkahvi juodaan kello 14.00.

Päivällinen tarjotaan ohjattuna klo 15.30- 16.30 välisenä aikana sekä iltapala tarjoillaan klo 19- 20. Lähes kaikilla asukkailla on vuorollaan keittiövuoro, jolloin hän kattaa pöydän ja huolehtii siisteydestä ohjatusti. Ruokapalvelu ostetaan Loimijoen Kuntapalvelut oy:ltä. Aamu- ja iltapalatarpeet ostetaan laskuun Citymarketista.

Ravitsemustilaa seurataan ja tähän puututaan tarvittaessa esim. painonmuutosten ilmentyessä.

Asiakasta ohjataan ja tuetaan ravitsemuksessa hänen tarpeittensa mukaisesti suositukset huomioiden. (Allergiat, annosten koko, diabetes sekä syömishäiriöt)



Hygieniaikäytännöt

Jokaisella asumisnohjaajalla on voimassaoleva hygieniaoppi ja suurin osa yksikön työntekijöistä on käynyt FSHKY:n hygieniahoitajan koulutuksissa.

Käytössämme on käsidesi ja kertakäyttöhanskat.

Yksikössämme sairastava henkilökunta jää kotiin sairastamaan tai huolehtii hyvästä käsihygieniasta. Flunssakauden aikana muistutteleme asukkaita toimimaan samoin. Sairastava asukas (kuume/vatsatauti ym.) viettää aikansa omassa huoneessaan ja syö siellä myös ateriat.

Yksiköstämme löytyy suojavaatteet ja kerrostalolta lukkojen takana on myös vahvoja pesuaineita ja desinfiointiaineita epidemioiden aikana käytettäväksi. Vuokratyövaatteet käytössä.

Siivoaja käy Kerrostalolla siivoamassa yhteiset tilat sekä wc: t 1x/vk. Asukkaat siivoavat omat huoneensa viikoittain.

Kerrostalon asukkaat pesevät kätensä ja käyttävät käsidesiä ennen ruokailuun tuloa.

Kerrostalolla on yhteisessä käytössä 5 suihkua yläkerrassa, sekä A ja C - rapun asunnoissa omat suihkunsu.

Taloyhtiön yhteinen sauna lämpiää käyttöömmu perjantai-iltana ja lauantaina päivällä (klo 16- 20 ja 14- 16). Asumisnohjaajat ohjaavat ja auttavat tarpeen mukaan peseytymisessä.

Pyykkihuolto (liinavaatteet) hoidetaan Kerrostalon yhteisessä pesutuvassa ja asukkaiden käyttöpyykit itsenäisesti tai henkilökunnan ohjauksessa yksikössämme.

FSHKY:

Kaikissa hyvinvointikuntayhtymä yksikössä noudetaan hyvinvointikuntayhtymä yhteisiä hygieniaohjeita ja ne löytyvät Intranetistä Yleisetkansiot->Hoito-ohjelmat->Hygieniaohjeet

<http://toiminta.fstky.fi/Tiedostot/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2FTiedostot%2FHoito%2Dohjelmat%2FHygieniaohjeet>

Terveyden- ja sairaanhoito

Asiakkaiden perusterveydenhoidosta vastaavat ensisijaisesti asumisen ohjaajat, jokainen omassa työvuorossaan edistämällä kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvointia sekä toimintaa. Tarvittaessa apua saamme tehostetussa asumisyksikössä työskentelevältä sairaanhoitajalta sekä omalääkäriltä. Hätätilanteessa soitto hätänumeroon 112

Jokainen asukas käy säännöllisesti hammas- ja silmälääkärillä sekä suuhygienistin vastaanotolla ja terveystarkastuksissa.

Kuolemantapauksissa soittamme hätänumeroon 112.

Asumisen ohjaajat huolehtivat asukkaiden tarvittavista lääkärikäynneistä sekä laboratoriotutkimusten säännöllisistä toteutumisista ja pitkäaikaissairaiden hoitoon kuuluvasta lääkehoidosta sekä seurannasta (esimerkiksi virtsa-, uloste-, kuume-, ruokailu- sekä RR- seuranta yms.).

Lääkehoito

Lääkehoidon vastuuhenkilöitä ovat asumispalvelujen esimies Anniina Niku-Paavo sekä Niittyvillan sairaanhoitaja.

Henkilökuntaan kuuluvilla on voimassa oleva lääkkeenankokoulutus, jota päivitetään 5 vuoden välein LOVE-verkkokoulutuksella.

Asukkaat kuuluvat yleisen terveydenhuollon piiriin ja terveyskeskuksessa heillä on ns. omalääkäri. Asumisyksikössä noudetaan lääkäriin antamia hoito- ja seurantaohjeita.

FSHKY:

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä on laadittu yhteinen runko yksikönkohtaisen lääkehoitosuunnitelman laatimiseksi ja sen periaatteita on noudettava. Yksiköt saavat pyytää tarvittaessa apua lääkehoidon suunnitelman laatimiseen lääkekeskukselta.

Kerrostalon lääkehoitosuunnitelma päivitetään 1x/v.

Lääkehoitosuunnitelman laatimisessa/päivittämisessä on mukana Niittyvillan sairaanhoitaja sekä nimetty vastuuhenkilö Anne Isoaho. Lääkekaapista vastaa Niittyvillan sairaanhoitaja Elina Koskela ja lääkekaapin ylläpidosta asumisyksikön ohjaaja Anne Isoaho.

Lääkkeet jaetaan Dosetteihin viikoittain ja osa asukkaista jakaa lääkkeensä itse ohjaajan valvonnassa.

Jaetut lääkedosetit tuplatarkistetaan.

Kehitysvammahuollon sairaanhoitajan tehtävänä on varmistaa, että lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja että olosuhteet ovat oikeanlaiset lääkehoidon toteuttamiseksi.



Lähiesimiehen tehtävänä on ohjaus- ja valvontavelvollisuus oikeasta lääkehoidon toteutumisesta ja laadusta. Esimies vastaa oikeasta työnjaosta.

Lääkäri vastaa lääkkeen määräämisestä ja siten lääkehoidon kokonaisuudesta.

Terveydenhuollon ammattihenkilöt vastaavat lääkehoidon toteuttamisesta lääkärin määräysten mukaan.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Yhteistyötä tehdään monialaisesti mm. palveluohjaajien, edunvalvojien, terveydenhuollon, päivätoiminnan/työtoiminnan henkilökunnan sekä kolmannen sektorin kanssa.

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asumisyksikössä on pelastussuunnitelma, jonka palo- ja pelastusviranomaiset tarkastavat vuosittain. Ajoittain harjoitteleme palotilanteista pelastamista ja meillä on sammutusharjoituksia yhteistyössä palolaitoksen henkilökunnan kanssa.

Yksikössämme on Niittyvillan palo- ja pelastussuunnitelmasta vastaava asumisenohjaaja, Tuula Tarkiainen, jonka toimesta harjoituksia toteutetaan. Hän pitää myös palo- ja pelastussuunnitelman ajan tasalla. Taloyhtiössä on automaattinen palohälytysjärjestelmä. Turvallisuuskoulutuksia pidetään asukkaille ajoittain. Kerrostalolla on käytössä kameravalvonta, josta tehostetun asumisyksikön yöhoitajat seuraavat poistumisteitä. Tarvittaessa he tekevät käynnin Kerrostalolle.

Palohälytyksen soidessa Kerrostalon asukkaiden on määrä pysyä huoneissaan. Asukkaat eivät saa oman turvallisuutensa takia poistua hälytyksen kuullessaan rappukäytävään. (Näkövammaiset otettava huomioon).

Poistumisturvallisuus selvitys on päivitettävänä tällä hetkellä.

Asiakasturvallisuutta pyritään parantamaan jatkuvilla henkilökunnan täydennyskoulutuksilla, raportoinnilla, tiedonsiirrolla ja sitoutuneisuudella.

Henkilöstö

Ohjaajat ovat lähi- ja perushoitajia sekä kehitysvammaistenhoitajia

Henkilöstöluettelo ja henkilöstön pätevyysvaatimukset liitteenä.

Asumispalvelujen esimies, Anniina Niku-Paavo 20%

6 ohjaajaa, lähihoitaja

2 ohjaajaa, kehitysvammaisten hoitaja

Henkilöstö työskentelee jaksotyöajassa. Aamuvuoro: 07:00-15:00. Iltavuoro: 13:00- 21:00 sekä välivuoro: 11:00- 19:00.

Jokainen työntekijä sitoutuu noudattamaan kehitysvammaistyötä ohjaavia lakeja ja asetuksia sekä sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslakia.

Ohjaajat allekirjoittavat salassapitosopimuksen.

Asumisyksikössä työskentelee opiskelijoita harjoittelujaksoiden säännöllisesti, jokaiselle opiskelijalle sovitaan vastuuohjaaja harjoittelun ajaksi.

Yksikön sijaikäytännön periaatteet

FSHKY:

- Esimies arvioi yhdessä palvelualuejohdon kanssa tarpeen:
 - voidaanko tehtävät jakaa muille?
 - voidaanko joistain tehtävistä luopua tai tehdä toisin?
 - pitäisikö resurssi kohdentaa toiselle palvelualueelle tai työyksikköön?
 - ollaanko organisaatiota tai toimintoja muuttamassa?



- mitkä ovat taloudelliset resurssit?
- millaiseen tehtävään tarve kohdistuu?
- sisäinen sijaisuus?

Ensisijaisesti Kerrostalon lyhytaikaiseksi sijaiseksi haetaan FSHKY:n Resurssituvan kautta ja viimekädessä Sarastan kautta. Tarvittaessa työtä priorisoidaan työvuoroon niin, että asiakkaan perustarpeet ja turvallisuus taataan, mutta ylimääräisistä toiminnoista karsitaan, jos henkilökuntaa ei saada.

Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstön on kyettävä keskittymään oikeisiin asioihin, muistettava perustehtävä sekä puhallettava yhteen hiileen sekä myös ylläpidettävä työyhteisön ja asiakkaiden hyvinvointia.

Henkilöstöltä tarvitaan joustavuutta työvuorojen toteuttamisessa sekä tarvittaessa käytetään Resurssituvan tai Sarastian sijaispalvelua.

Henkilöstömitoista seurataan tarkastelemalla asiakasmäärän suhdetta työntekijämäärään. AVI:n suositus 0,4 työntekijää asiakasta kohden.

FSHKY:

Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymässä on yhteiset rekrytointia koskevat periaatteet:

- Esimies arvioi yhdessä palvelualuejohdon kanssa tarpeen rekrytointiin
 - voidaanko tehtävät jakaa muille?
 - voidaanko joistain tehtävistä luopua tai tehdä toisin?
 - pitäisikö resurssi kohdentaa toiselle palvelualueelle tai työyksikköön?
 - ollaanko organisaatiota tai toimintoja muuttamassa?
 - mitkä ovat taloudelliset resurssit? (palvelussuhteeseen tulee olla varattu määräraha)
 - millaiseen tehtävään tarve kohdistuu?
 - sisäinen rekrytointi?
- Mikäli todetaan, että rekrytointitarve on olemassa, tulee asia käsitellä kuntayhtymän johtoryhmässä
- Rekrytoiva taho toimittaa viran/toimen täyttöasian johtoryhmän asialistalle lyhyine perusteluineen
- Johtoryhmä käsittelee asian ja ottaa kantaa viran/toimen täyttämiseen. (Täytetään/ei täytetä; "täyttölupa")
- Viran/toimen julistaa haettavaksi se, jonka tehtävänä on valita viranhaltija/työntekijä avoimna olevaan virkaan tai toimeen

Kerrostalolle henkilökuntaa tai sijaisia rekrytoidessa on erittäin tärkeää muistaa, että sijaisen on oltava valmis hoitaja sekä luotettava ja hänellä on oltava lääkkeenanto-oikeus. Henkilöllä on oltava myös valmius yksintyöskentelyyn, sitoutuneisuuteen sekä kykenevä tekemään päätöksiä joskus yllättävissäkin tilanteissa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

FSHKY:

Kuntayhtymässä järjestetään koulutuksia seuraavasti: yleishyödylliset (koulutusaihe on palvelualueiden rajoja ylittävä) täydennyskoulutukset järjestetään yhteisesti yleisen koulutuskalenteri mukaan, ammatti/palvelualue erikoistarpeet: palvelualue vastaa.

Henkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteutumiseen. Sama koskee myös yksikössä työskenteleviä opiskelijoita ja pitkään töissä poissaolleita.

Henkilöstön perehdytys tapahtuu Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymän perehdytysohjelman mukaisesti. Yksiköiden perehdytysuunnitelmien päivitystyö vastaamaan FSHKY:n toimintaympäristöä on kesken.

Tietosuojan perehdyttäminen tapahtuu työsuhteen solmimisen yhteydessä. Jokainen työhön tuleva ja potilastietojärjestelmään käyttöoikeudet saava perehdytetään tietoturva-asioihin ja hän tekee salassapitositoumuksen. Lisäksi koko henkilöstö suorittaa Navisec Tietus tietoturva - koulutuksen, jonka perusteella yksiköihin kohdennetaan lisäkoulutusta tietoturvaan liittyvistä asioista.

Vuosittain laaditaan täydennyskoulutussuunnitelma, sitä seurataan Populus – järjestelmän avulla. Lisäksi lupakoulutusten (mm. lääkeluvat, ensiapu, palokoulutukset) toteutumista määrävälein seurataan excel –taulukon avulla. Tavoitteena on täydennyskoulutus suosituksen 3 päivää toteutuminen yksikön koulutussuunnitelman mukaisesti. Hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan kuntayhtymän omaa koulutustarjontaa.

Esimies allekirjoittaa opiskelijoiden sopimukset.

Jokainen vuorossa oleva ohjaaja perehdyttää sijaisen työvuoroon.

Opiskelija-perehdytyksestä vastaa opiskelijan ohjaaja.

Sijaiset ja opiskelijat allekirjoittavat salassapitosopimuksen.



Toimitilat

Asumisyksikkömme on rakentunut huoneistoja yhdistämällä yhdeksi kokonaisuudeksi. Asukashuoneita yläkerrassa on 12 ja C-rapussa alakerrassa 1 ja A-rapussa yläkerrassa 3. Jokaisella asukkaalla on oma huone, WC ja pesutilat sekä olohuoneet ovat yhteisessä käytössä. Taloyhtiön saunatilat sekä pesutupa ovat käytettävissämme.

Asukkaat saavat sisustaa huoneensa omien toiveidensa mukaan sekä kutsua vieraitaan, mahdolliset yöpymiset voidaan järjestää.

Asukkailla on vuokrasopimus ja he maksavat vuokraa myös poissa ollessaan, joten huoneisiin ei voida sijoittaa tilapäisestikään toista asiakasta. Yläkerrassa on tällä hetkellä 1 tilapäisasiakashuone. Asukkaiden huoneisiin ei mennä heidän poissa ollessaan.

Yksikön siivous ja pyykkihuollon järjestäminen

Jokainen asukas huolehtii omasta päivittäisestä pyykistään itsenäisesti tai ohjatusti. Loimijoen kuntapalveluilta ostetaan yleisten- sekä wc- tilojen siivous. Taloyhtiön pesutupa on käytössämme kahtena päivänä viikossa.

Suurin osa asukkaista siivoaa huoneensa itsenäisesti/ ohjattuna.

Teknologiset ratkaisut

Yksikössämme on tallentamaton kameravalvonta, joka kuvaa poistumisteitä. Kameravalvontaa seuraa yöaikaan tehostetun asumisyksikön yöhoitaja.

Rekisteriseloste tallentamattomasta kameravalvonnasta on laadittu ja yleisesti nähtävillä ilmoitustaululla.

Yksikössä on ATK-laitteet ja kolme gsm-puhelinta.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Kaikki yhteiskäytössä olevat terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet hankitaan FSHKY:n keskusvaraston kautta. Yksikössämme ei ole käytössä raskaita apuvälineitä.

Henkilökohtaiset hoitotarvikkeet hankitaan apteekista.

Tarvittavat apuvälineet hankitaan ensisijaisesti apuvälinelainaamosta, josta saadaan käyttöön opastusta. Myös huolto tapahtuu apuvälinelainaamon kautta. Hammasproteesit, kuulolaitteet ym. pienempi välineistö hankitaan eri alojen erikoislääkäreiltä. Näkö- ja kuulovammaisilla on oikeus Kanta-Hämeen keskussairaalan tarjoamiin apuvälineisiin.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Koko yksikön henkilökunta.

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Käyttöoikeudet eri tietojärjestelmiin on määritelty ja myönnetään henkilöstölle systemaattisesti. Käyttäjätunnukset ovat henkilökohtaiset. Käyttäjien listaa valvoo aikuissosiaalityön palvelualuejohtaja sekä tietohallintopäällikkö. Työntekijät ja opiskelijat allekirjoittavat käyttöoikeussitoumuksen ja salassapitositoumuksen työ/opiskelusopimusta laadittaessa ja niiden sisältö käydään työntekijän kanssa lävitse. Esimies huolehtii käyttöoikeuksien päättymisen ilmoittamisesta työsuhteen päätyttyä tietohallintoon.

Asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvien tietoturvakysymysten muistuttamiseksi jokainen työntekijä suorittaa Navisec - tietoturvan ja tietosuojan oppimisympäristössä olevan koulutuksen ja testin vuosittain. Työntekijä käy tulokset läpi yhdessä esimiehen kanssa kehityskeskustelussa. Esille tulevien tietoturvaan liittyvien puutteiden osalta järjestetään henkilöstölle koulutusta ja perehdytystä yksiköissä.

Rekisteriseloste/tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä Kerrostalon ilmoitustaululla ja FSHKY:n kotisivulla www.fshky.fi/.

Asiakastietoja sisältäviä asiakirjoja säilytetään lukollisessa tilassa ja ne arkistoidaan FSHKY:n arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti. Vammaispalvelujen arkistovastaavana toimii toimistos sihteeri Päivi Sohlman.

Työyksikön koneille ei saa asentaa ohjelmia itse, tällä toimenpiteellä varmistetaan tietoturvan toteutumista. Tietohallinto ottaa pistokekeen omatoimisesti tai pyynnöstä selvitetäkseen lokitietoja asiakastietojen käytöstä.



FSHKY:n tietohallintopäällikkö Johanna Tulander-Välkki ja tietosuojavastaava Kirsti Ruuhonen laativat tietosuojaa käsittelevät omavalvontasuunnitelman.

Kirsti Ruuhonen
tietosuojavastaava
Urheilukentänkatu 9, 30100 Forssa
puh. 03 4191 3910
kirsti.ruuhonen(at)fshky.fi

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Riskit on arvioitu Granite-ohjelmalla ja ohjelmassa on määritetty myös niiden hallintatoimenpiteet ja aikataulu.

Palvelun laatua kehitetään asiakastyytyväisyyskyselyn tulosten perusteella.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

(Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja)

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus