



OMAVALVONTAOHJELMA 2024

Sisällys

1. Kakspy Palvelut Oy.....	3
2. Omavalvonta	4
2.1. Omavalvonnan tavoite, arvot ja periaatteet	4
2.2. Omavalvonnan arvot ja periaatteet	5
2.3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	5
3. Omavalvonnan laadunhallinta.....	5
4. Omavalvonnan toteutus, ohjaus ja resurssit.....	6
5. Palveluiden jatkuvuus.....	6
6. Palveluiden turvallisuus.....	7
7. Lääkehoito	7
8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen	8
8.1. Riskien tunnistaminen ja hallinnointi	8
8.2. Palautteet, havainnot, poikkeamat	9

1. Kakspy Palvelut Oy

Kakspy Palvelut Oy on vuonna 2017 perustettu osakeyhtiö, joka kehittää ja tuottaa asiakaskunnan tarpeista lähteviä asumispalveluita. Yhtiön toiminnan juuret ulottuvat vuoteen 1998, jolloin Kaakkois-Suomen sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry (Kakspy ry) käynnisti asumispalvelutuotannon. Toimintaympäristössä tapahtuneiden muutosten takia yhdistys päätti yhtiöittää asumispalvelunsa. Myöhemmin osakkeenomistajaksi tuli myös Alvi ry. Kakspy Palvelut Oy on yhteiskunnallinen yritys, joka maksaa kaikki veronsa Suomeen.

Kakspy Palvelut Oy tarjoaa palveluita:

1. Mielenterveys- ja päihdeongelmia kohdanneille
2. Kehitysvammaisille
3. Muuta erityistä tukea tarvitseville

Yhtiön asiakkaiden ja henkilökunnan määrittelemät arvot:

1. Toiveikkaus
2. Osallisuus
3. Vastuullisuus

Kakspy Palvelut Oy:n palvelutuotantoon kuuluvat erilaiset asumispalvelut. Yhtiön toimipisteet sijaitsevat Espoossa, Helsingissä, Imatralla, Kotkassa ja Kouvolassa. Toimipisteet toimivat sosiaali- ja terveydenhuoltoalan opiskelijoiden käytännön harjoittelupaikkoina.

Kakspy Palvelut Oy:n tuottamat asumispalvelut jakaantuvat kolmeen eri tasoon:

1) Tuettu asuminen

Asukas asuu omassa asunnossaan, jossa työntekijä käy sovitusti. Palvelu voidaan toteuttaa myös asunnon ulkopuolisena toimintana.

2) Yhteisöllinen asuminen

Asukas asuu toimipisteen yhteydessä olevissa asunnoissa, lisäksi käytössä yhteistilat. Henkilökunta on läsnä päivittäin aamu- ja iltavuorossa.

3) Ympäri vuorokautinen palveluasuminen

Asukas asuu toimipisteen yhteydessä olevissa asunnoissa, lisäksi käytössä yhteistilat. Henkilökunta läsnä on päivittäin ympäri vuorokauden.

Asumispalveluissa kuntoutumista edistävä työskentely perustuu yksilölliseen kuntoutumissuunnitelmaan ja toipumisorientaatio -viitekehikseen. Toipumisorientaation mukaisen työskentelyn tavoitteena on siirtyä diagnoosikeskeisestä ajattelusta hyvinvointia ja toimintakykyä edistävään toimintaan sekä tukea sairaudesta riippumatonta osallisuutta. Kuntoutuminen suunnitellaan ja toteutetaan palvelun käyttäjän, tilaajan ja yhtiön henkilökunnan sekä lähiverkoston kanssa yhteistyössä.

Asuinyksiköiden asukkaiden psykiatriapalvelut järjestetään yksikössä tai alueen psykiatrisella poliklinikalla, palvelun tilaajan kanssa tehdyn sopimuksen mukaisesti. Jokaiselle asukkaalle on laadittu kirjallinen vuokra-sopimus, ja heillä on mahdollisuus asumis-, hoito- ja toimeentulotukiin.

Yhtiö tuottaa asumispalveluja seuraavasti:

- 1) Tuettu asuminen Kymenlaakso, Pääkaupunkiseutu ja Imatra
- 2) Palveluasuminen Sateenkaari (Kotka), Valkeakaari (Kouvola), Vuoksenkaari
- 3) Tehostettu palveluasuminen Alvila (Helsinki), Kuuskaari (Kotka)

2. Omavalvonta

Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatutyötä ja hyvää asiakaspalvelua. Valvonnan perustana on Kakspy Palvelut Oy:n strategia, sisäisen valvonnan ja riskienhallinnan perusteet ja ohje, laaditut so-
pimukset ja omavalvontaohjelma.

Laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021, § 40) säädetään omavalvonnasta ja viran-
omaisvalvonnasta. Yksityisen palveluntuottajan on järjestämislain mukaisessa toiminnassaan varmistettava
omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Yksityi-
sen palveluntuottajan on omavalvonnassaan erityisesti varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus, tur-
vallisuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Tehtävien ja palvelujen omavalvonta on toteutettava
osana niiden järjestämistä ja tuottamista.

Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaoh-
jelma. Se on strateginen asiakirja, jossa tulee määritellä, miten velvoitteiden noudattaminen kokonaisu-
tena järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa on todettava, miten sosiaalipalvelujen toteutu-
mista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korja-
taan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja palvelutuo-
tannon valvontasuunnitelma. Yksityisten palveluntuottajien on laadittava omavalvontasuunnitelma tuotta-
miensa palvelujen osalta. Kakspy Palvelut Oy:n omavalvontaohjelma löytyy www.kakspypalvelut.com verk-
kosivulta.

2.1. Omavalvonnan tavoite, arvot ja periaatteet

Omavalvonnan tehtävänä on varmistaa asiakkaiden perusoikeuksien toteutuminen, palvelujen laatu, lain-
mukaisuus, yhdenvertaisuus sekä asiakasturvallisuus. Omavalvonnan tarkoitus on edistää sosiaalipalvelujen
laatua ennaltaehkäisemällä epäasianmukaisia toimintakäytäntöjä ja puuttamalla säädösten vastaiseen tai
muutoin virheelliseen menettelyyn tai laiminlyönteihin.

Sosiaalipalvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja
tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontaa on toteutettava palvelun-
tuottajan päivittäisessä toiminnassa, ja siihen sisältyy myös henkilöstön riittävyyden jatkuva seuranta.

Lähtökohtana palvelujen toteuttamisessa ja niiden valvonnassa on palvelutaso, joka toteuttaa perusoikeu-
det, vastaa ihmisten yksilölliseen tarpeeseen ja luo kaikille ihmisille edellytykset ja mahdollisuuden toimia
yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä mahdollisesta toiminnallisesta tai muusta rajoitteesta riippumatta.
Tarkoituksena on selvittää ja arvioida, onko sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ja toimintayksi-
köt noudattaneet voimassa olevia säädöksiä, ammattieettisiä velvollisuuksia, annettuja ohjeita ja määräyk-
siä.

Omavalvonta perustuu riskien arviointiin, jossa toimintayksiköt arvioivat palvelujen ja palveluprosessien
riskejä monipuolisesti asiakkaan näkökulmasta. Tarkoituksena on, että asiakkaan palveluissa esiintyvät epä-
kohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan,
ehkäisemään ja korjaamaan riittävän aikaisessa vaiheessa. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilö-
kunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita laatuun ja turvallisuuteen liittyvissä asioissa
sekä ottaa palautteen huomioon toiminnan kehittämisessä.

2.2. Omavalvonnan arvot ja periaatteet

Kakspy Palvelut Oy:n arvot ovat toiveikkaus, osallisuus ja vastuullisuus. Omavalvonnassa arvot tarkoittavat sitä, että lähtökohtana meille asiakas on tärkein tarpeineen ja toiveineen. Omavalvonta on asiakkaan aseman, oikeuksien, osallisuuden ja turvallisuuden toteutumisen seuranta ja arviointia.

Periaatteet:

- Omavalvonta on oikein kohdennettua ja oikeasuhteista
- Omavalvonta koskee kaikkea palveluntuotantoa
- Omavalvonta perustuu riskienarviointiin, tarkoituksena on edistää organisaation tehokasta johtamista, riskien hallintaa, toiminnan kehittämistä ja tuloksellisuuden arviointia.
- Omavalvonta on järjestelmällistä, kattavaa ja tasapuolista.
- Omavalvontaa ja ohjausta toteutetaan organisaation kaikilla tasoilla
- Omavalvottavat kohteet, niiden erityispiirteet ja valvontamenettelyt on kirjattu omavalvonta- ja turvallisuussuunnitelmiin
- Omavalvonnan painopisteenä on ohjaus ja laadun kehittäminen
- Omavalvonnan palvelujen tulee olla yhdenvertaisia, turvallisia, lainmukaisia, laadukkaita ja vaikuttavia.

2.3. Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Kakspy Palvelut Oy:n palvelutuotanto tapahtuu pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen sopimusten nojalla. Tarjouskilpailuvaiheessa tarjouspyynnön vaatimuksista ja ehdoista tehdään yhteenvedo, jonka perusteella tehdään päätös hankintaan osallistumisesta. Sopimuskauden aikana tapahtuvassa sopimusten noudattamisen seurannassa sosiaalipalveluiden omavalvonnan työkalut kattavat alan sopimuksissa tyypillisesti määritellyt vaatimukset.

Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin toimintayksikön vastuuhenkilön vastuulla. Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja –raportteja.

3. Omavalvonnan laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan menettelytapoja, prosesseja ja järjestelmiä, joiden avulla varmistetaan sekä kehitetään toiminnan ja palvelun laatua. Laadunhallinta kattaa laadun suunnittelun, varmistamisen, ohjauksen ja kehittämisen. Laadunhallinnan tehtävänä on auttaa toiminnan ja sen tulosten jatkuvassa parantamisessa ja kehittämisessä.

Sosiaalipalveluiden laatu koostuu useista eri ulottuvuuksista: asiakaskeskeisyys, palvelujen saatavuus ja saavutettavuus, oikea-aikaisuus, yhdenvertaisuus, asiakasturvallisuus, tehokkuus sekä palvelujen vaikuttavuus. Laadukas sosiaalihuollon palvelu on kokonaisuus, joka perustuu organisaation, palvelun tai prosessin osan kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset tai siihen kohdistuvat odotukset.

4. Omavalvonnan toteutus, ohjaus ja resurssit

Valvonta kohdistuu hoidon, hoivan ja palvelujen laatuun ja saatavuuteen, muihin asiakkaan tai potilaan oikeuksiin liittyviin kysymyksiin, asiakas- ja potilastietojen kirjaamisen ja käsittelyn asianmukaisuuteen sekä esimerkiksi lääkehoidon toteutukseen yksikössä. Valvontaan kuuluvat myös tilojen, laitteiden, välineiden ja tietojärjestelmien asianmukaisuuden varmistaminen.

Yksityiset sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajat ja palveluyksiköt rekisteröidään samaan valtakunnalliseen palveluntuottajia koskevaan Soteri-rekisteriin.

Kokonaisvastuu omavalvonnasta, laadusta ja asiakasturvallisuudesta on Kakspy Palvelut Oy:n johdolla. Johdon tehtävänä on varmistaa, että organisaation kaikilla tasoilla toteutuvat laadukkaan työn tekemisen edellytykset. Omavalvontasuunnitelma tehdään palveluyksikötasolla. Suunnitelman hyväksyy palveluyksikön vastuuhenkilö.

Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Kun potilas tai sosiaalihuollon asiakas kokee tulleen sosiaali- tai terveydenhuollon palveluissa väärin kohdelluksi, hän voi selvittää tilannettaan potilasasiamiehen tai sosiaaliasiamiehen kanssa. Sosiaaliasiamies palvelee sekä julkisen että yksityisen sosiaalihuollon asiakkaita. Sosiaaliasiamies toimii asiakkaan oikeuksien edistämiseksi tiedottamalla asiakkaan oikeuksista neuvomalla asiakkaan asemasta ja oikeuksista neuvomalla muistutuksen laatimisessa.

Kanteluita ja muistutuksia käsittelevät viranomaiset ja toimijat

Sosiaalipalveluista ja sosiaalihuollon toiminnasta voi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille. Näistä saadaan palvelun järjestäjälle ja tuottajalle päätökset, jotka ohjaavat toimintaa tai voivat johtaa valvontatoimenpiteisiin. Omavalvontaohjelman seurannassa myös asiakkaiden, potilaiden sekä heidän omaistensa ja läheistensä kokemusten seuraamisella on tärkeä rooli. Asiakkaiden oikeuksien toteutumista seuraavat aktiivisesti potilas- ja sosiaaliasiamies.

Omavalvontasuunnitelma

Valvontavastuuseen kuuluu myös palveluntuottajien omavalvonta. Laki yksityisistä sosiaalipalveluista edellyttää, että sosiaalipalvelujen tuottajalla tulee olla omavalvontasuunnitelma. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti ja sen toteutumista on seurattava säännöllisesti ja toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja, joka tulee olla asiakkaiden nähtävillä. Seurannasta on Valviran määräyksessä määrätty, että suunnitelma tulee päivittää, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

5. Palveluiden jatkuvuus

Kakspy Palvelut Oy:n tuottamissa palveluissa asiakkaina on henkilöitä, joiden oma toimintakyky on pääsääntöisesti heikentynyt. Tämän vuoksi on erityisen tärkeää, että autamme asiakkaitamme kokonaisvaltaisesti asioimisessa muissa palveluissa, kuten terveydenhuollossa. Palveluiden jatkuvuuden kannalta on merkittävää henkilöstön pieni vaihtuvuus, koska asiakkaiden ja heidän tarpeidensa tunteminen edesauttaa hoidon ja kuntoutumisen tavoitteiden toteutumista. Teemme jatkuvasti toimenpiteitä, joilla pyrimme lisäämään henkilöstön pysyvyyttä.

Palveluiden ostajana toimivat hyvinvointialueet, joiden täytyy hankintalain mukaisesti kilpailuttaa palveluita tietyin väliajoin. Pyrimme osaltamme vaikuttamaan siihen, että kilpailutusten ehdot ja kriteerit olisivat sellaiset, että pystymme palveluntuottajana vastaamaan pitkäjänteisesti samojen asiakkaiden hoidosta ja että heidän ei tarvitsisi vaihtaa asumispaikkaa. Tietyissä tilanteissa palvelutarpeiden muuttuessa voi kuitenkin olla asukkaan edun mukaista vaihtaa asumispaikkaa.

Jokaisella toimintayksiköllämme on pelastussuunnitelma ja valmiussuunnitelma häiriötilanteiden ja poikkeusolojen varalle.

6. Palveluiden turvallisuus

Kakspy Palvelut Oy:n palveluiden turvallisuus koostuu asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Kun varmistamme yksikön turvallisen toiminnan ja riittävien palveluiden saannin, asukas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantasaisella pelastus- ja valmiussuunnittelulla sekä henkilöstön ja asukkaiden osaamisen turvaamisella. Meillä on asiaankuuluvat välineet ja järjestämme palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia sekä asukkaille että henkilökunnalle. Toimitilojen turvallisuus varmistetaan toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä vuosittain, tarvittaessa useamminkin. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan yksiköissä valmistajan ohjeiden mukaan. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asukasturvallisuutta. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella ja harjoittelulla.

Työturvallisuus ja työsuojelu on integroitu konsernin toimintaan ja johtamiseen osana työhyvinvointia. Konsernitason linjaukset, suunnitelmat ja seurannan toteuttaa Työhyvinvointiryhmä. Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään vuosittain. Se on omavonttaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Palveluvastaava seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Tietosuoja on perusoikeus, joka turvaa henkilön oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä. Tietoturva on yksi tietosuojan toteuttamisen keino. Sen tarkoitus on suojata tietoaineisto ja tietojärjestelmät. Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien ammattiryhmien perehdytysohjelmaan. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tieto-turvallisuuskäytäntöihin.

7. Lääkehoito

Asiakkaidemme lääkehoidon toteutuminen ja sen vaikuttavuuden seuranta lääkärin määräämällä tavalla kuuluu asukkaan perusoikeuksiin ja henkilökuntamme velvollisuutena on huolehtia tämän oikeuden turvallisuudesta, oikea-aikaisesta ja oikeanlaisesta toteuttamisesta. Lääkehoidon toteuttamisessa myös asiakkaiden kuntoutumisen näkökulma on huomioitava riittävällä tavalla.

Toimintayksikkökohtainen lääkehoitolupa voidaan myöntää työntekijälle, joka on suorittanut joko sosiaali- ja terveydenhuollon peruskoulutuksessaan tai sen jälkeen riittävän määrän hyväksyttäviä lääkehoidon opintoja (tarkemmat määritelmät yleisissä yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa). Lisäksi työntekijä suorittaa yksikön tehtävissä vaadittavat LOVE LOP-lääkekoulutukset sekä niihin liittyvät tentit. Näiden lisäksi

työntekijä antaa lupaosiokohtaiset näytöt (3–5 näyttöä) hyväksytysti näytön vastaanottajalle. Lääkehoitoluvan allekirjoittaa yksikön terveydenhuollosta vastaava lääkäri. Lääkehoitolupa on toimintayksikkökohtainen ja voimassa 3–5 vuotta, riippuen sopimuksista palveluiden ostajatahon kanssa.

8. Havaittujen puutteellisuuden korjaaminen

Riskien hallinta on osa johtamistamme ja päätöksentekoamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin varaudumme ennalta. Riskien tunnistaminen ja palveluvastaavan tietoon saattaminen kuuluu koko henkilöstön vastuulle. Henkilöstön velvollisuus on toimia yhtenäisesti sovittujen käytäntöjen mukaisesti ja osallistua omalta osaltaan turvallisuuteen liittyvien riskien tunnistamiseen ja reagointiin sekä omavalvonnan eri vaiheisiin, kuten omavalvontasuunnitelman laatimiseen, turvallisuutta ja laatua parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen, havaintojen ilmoittamiseen sekä seurantaan. Yksikön palveluvastaava vastaa yksikössä tapahtuvien riskien/vaaratapahtumien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

8.1. Riskien tunnistaminen ja hallinnointi

Kakspy Palvelut Oy:llä käytössä olevia riskien tunnistamisen ja hallinnoinnin välineitä ja keinoja:

- Havainnointi kuuluu henkilöstön jokapäiväiseen arjen työhön.
- Poikkeamajärjestelmä RiskiPulssi toimii ilmoituskanavana työssä tehdyistä havainnoista ja poikkeamatilanteista sekä palautteista.
- Toimipisteissä tehdään säännöllisesti työsuojelun riskienkartoitus työsuojeluorganisaation, palveluvastaavan ja henkilöstön kanssa yhteistyössä.
- Yksikkökohtaisissa lääkehoitosuunnitelmissa on kuvattu riskit, ennaltaehkäisevät ja korjaavat toimenpiteet lääkeshoidossa
- Asiakkaat ja läheiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai toimintapisteen palveluvastaavalle suullisesti tai kirjallisesti. Yksiköistä löytyy palautekanavatiedot, jonka kautta voi jättää palautetta myös kokemusasiantuntijalle.

Poikkeamailmoitusten perusteella havaittujen epäkohtien korjaaminen tulee tapahtua ensisijaisesti palveluntuottajan toimesta. Kysymys on ennakkolliseen valvontaan painottuvista toimista. Tarkoituksena on näillä toimilla turvata sosiaalihuollon asiakkaiden hyvän hoidon, hoivan ja huolenpidon toteutuminen. Ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena on, että asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa ilmenevät epäkohdat ja puutteet korjataan ja mahdollisiin epäkohdan uhkiiin reagoidaan ajoissa.

Sosiaalihuoltolaissa, tulevassa Valvontalaissa sekä Laissa terveydenhuollon ammattihenkilöistä on säädökset henkilökunnan ilmoitusvelvollisuudesta. Ilmoitusvelvollisuus on lakisääteinen (Sosiaalihuoltolaki 48 §), työntekijän on ilmoitettava, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asukkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Palveluvastaava vastaa siitä, että ilmoitus menee myös tilaajalle (Sosiaalihuoltolaki 49 §). Valvontalaissa esimerkiksi säädetään palveluntuottajan velvollisuudesta ilmoittaa välittömästi hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat.

Asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet tulee palveluntuottajan ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle varsinkin, jos palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan näitä puutteita omavalvonnallisin keinoin.

Palveluntuottajien on kuvattava omavalvontasuunnitelmassaan konkreettisesti, miten havaitut epäkohdat korjataan.

8.2. Palautteet, havainnot, poikkeamat

Mikään inhimillinen toiminta ei ole virheetöntä tai tasalaatuista, vaan laatupoikkeamia ja virheitä tapahtuu. Poikkeamien ja virheiden vähentäminen edellyttää niiden raportoimista ja yhteistä käsittelyä siten, että syntyyn vaikuttavia tekijöitä tarkastellaan objektiivisesti syyllistämättä asianosaisia. Tarkastelun myötä pyrimme muuttamaan toimintakäytäntöjämme siten, että vastaavien laatupoikkeamien ja virheiden todennäköisyys pienenee jatkossa.

Kaikki palaute on meille toimintamme kehittämisen ja parantamisen näkökulmasta tärkeää. Reklamaatiot, kriittiset ja rakentavat palautteet auttavat meitä löytämään toiminnastamme ne pisteet, joita meidän tulee kehittää tai vähintäänkin tarkastella lähemmin. Yhtä tärkeää on myös saada positiivista palautetta toiminnastamme ja onnistumisistamme. Palautteet ovat meille osa oppimista ja kehittymistä, parhaimmillaan ne ohjaavat toimintaamme oikeaan suuntaan sekä mahdollistavat virheiden korjaamisen. Asiakkailta saatujen palautteiden myötä voimme kehittää palveluamme asiakaslähtöisesti pyrkien vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden ja muiden sidosryhmien toiveisiin sekä odotuksiin.

Asiakaspalautetta keräämme suullisesti ja kirjallisesti. Palautteen vastaanottaja ja palautteen kohteena olevan yksikön palveluvastaava vastaa saatuun palautteeseen viipymättä ja ohjaa sen Kakso Palvelut Oy:n johdontietoon. Riippuen palautteen sisällöstä ja kriittisyydestä käsitellään palaute sekä määritellään palautteen pohjalta toimenpiteet toteutettavaksi.