



Rinnekodeit

# OMAVALVONTAOHJELMA

2024

# Sisällys

1. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN .....	3
Organisaatio .....	3
Liiketoiminta .....	4
Johtaminen ja vastuut .....	4
Politiikat .....	5
2. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN .....	6
Sopimusten seuraaminen ja noudattaminen .....	6
Henkilöstö.....	7
3. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA LAATU .....	8
Yleistä.....	8
Yhdenvertaisuus .....	8
Saatavuus .....	9
Jatkuvuus .....	9
Turvallisuus .....	9
Laatu.....	10
4. HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN .....	12
Haitta- ja läheltä piti -tilanteet .....	12
Epäasiallinen kohtelu .....	12
Palaute .....	13
Muistutus tai kantelu .....	13
Whistle Blower -ilmoituskanava .....	14

# 1. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

## Organisaatio

Helsingin Diakonissalaitoksen säätiö sr (jäljempänä Diakonissalaitos) on yleishyödyllinen säätiökonserni, joka tekee työtä ihmisarvoisen elämän puolesta. Diakonissalaitos tarjoaa säätiöön kuuluvan Rinnekodit-palveluliiketoiminnan kanssa vaikuttavia sosiaali- ja terveystalv palveluja, jotka parantavat asiakkaiden arkea. Diakonissalaitos on myös omistaja Suomen Diakoniaopistossa ja Diakonia-ammattikorkeakoulussa.

Diakonissalaitos työllistää valtakunnallisesti yli 3 200 henkilöä ja haluaa olla sosiaali- ja terveydenhuoltoalan rohkein työpaikka ihmisille, jotka ottavat ammattitaidon ohella sydämensä mukaan töihin. Yhteiskunnallisena yrityksenä kannattava liiketoiminta on Diakonissalaitokselle väline paremman ja oikeudenmukaisemman yhteiskunnan rakentamiseen.

Diakonissalaitoksen toimintaa ohjaavat lait ja muut säädökset sekä tehdyt palvelusopimukset ja viranomaisohjeet. Diakonissalaitos tuntee toimintaa ja tehtäviä koskevan sääntelyn ja seuraa sen muutoksia. Diakonissalaitos huolehtii, että henkilöstö tuntee toiminnan ja oman työnsä kannalta keskeiset säädökset. Henkilöstön osaaminen varmistetaan koulutuksin.



## Sosiaali- ja terveyspalvelutoiminta

Diakonissalaitos on säätiön ja sen yleishyödyllisen toiminnan brändi. Rinnekodit tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja.



Sosiaali- ja terveyspalvelujamme ovat:

- ikääntyneiden palvelut
- kehitysvammaisten ja autismitietäjien asiakkaiden palvelut
- lasten ja nuorten palvelut
- vaikeavammaisten asiakkaiden palvelut
- Asunto ensin ja riippuvuushäiriöpalvelut.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon tukena toimivat yhteiset palvelut.

### Johtaminen ja vastuut

Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotantoa johtaa Rinnekotien osalta liiketoiminnan johtoryhmä, jonka tukena toimii palvelutoiminnan johtoryhmä.

Rinnekodit on järjestäytynyt matriisiin ja kumppanuusajattelun perusteella. Tavoitteena on palvella paikallisesti paremmin ja tuottaa valtakunnallisesti entistä tasalaatuisempaa asiakas- ja henkilöstökokemusta.

Palveluiden kehittäminen toteutuu asiakasryhmäkohtaisissa kehittämisfoorumeissa. Liiketoiminnan tukena toimii useita työryhmiä. Työryhmät ohjeistavat ja kehittävät oman asiantuntijuusalueensa toimintaa.

Työryhmiä ovat:

- apuvälinetyöryhmä
- hygieniatyöryhmä
- itsemääräämisoikeuden työryhmä
- kirjaamisen kehittämisen työryhmä
- laatu järjestelmän työryhmä
- lääkehoitotyöryhmä
- turvallisuustyöryhmä
- naapurustotyön kehittämisen työryhmä

## Politiikat

### Riskienhallintapolitiikka

Riskienhallinta on työtä toiminnan jatkuvuuden sekä asiakkaiden ja henkilöstön hyvinvoinnin turvaamiseksi. Riskikartoitus on osa vuosittaista toiminnan arvioinnin ja suunnittelun prosessia.

Riskienhallinta on tilanteiden arviointia, suunnittelua ja käytännön tekoja - riskienhallintaan osallistuu jokainen työntekijä omassa roolissaan. Palveluyksikön johtaja toteuttaa riskienhallintaa yhteistyössä palveluyksikön henkilöstön ja palvelualuejohtajan kanssa. Apuna hänellä ovat kiinteistöpäällikkö, turvallisuuspäällikkö, turvallisuusasiantuntija sekä valvontaviranomaiset. Riskienhallintaa tehdään myös hallinto-, tiimi- ja johtotasoilla.



### Henkilöstöpolitiikka

Henkilöstöpolitiikan pohjalta toteutetaan henkilöstöjohtamista. Henkilöstöpolitiikan käytännön toteuttamista ohjeistavat ja tukevat henkilöstöperiaatteet ja henkilöstöohjelma. Esihenkilöt organisaation kaikilla tasoilla toteuttavat henkilöstöpolitiikkaa ja henkilöstön osaamisen kehittämistä. Henkilöstöasioita hoidettaessa noudatetaan lainsäädäntöä, työehtosopimuksia, työsuojelumääräyksiä ja muita velvoitteita tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti. Henkilöstöpolitiikassa on kuvattu konsernia koskevat keskeiset toimintaperiaatteet henkilöstöjohtamisen eri osa-alueilla.

### Tietoturvapoliittikka ja asiakastietojen käsittely

Tietoturvapoliittikan tarkoitus on riittävän tietoturvan tason ylläpitäminen ja kehittäminen. Tietoturvapoliittikkaa ohjaavat ulkoiset tai sisäiset vaatimukset, lainsäädännölliset tai viranomaisvaatimukset, sopimukselliset vaatimukset sekä yleinen tietoturvasuuteen ja siihen kohdistuviin uhkiin liittyvä tilanne ja kehitys.

Asiakkaiden henkilötietoja käsitellään pitäen huolta tietosuojaan liittyvistä velvollisuuksista. Diakonissalaitos noudattaa EU:n yleistä tietosuojasetusta (GDPR) ja kansallista tietosuojalakeja sekä

toimialan erityislainsäädäntöä. Jos palveluissa käytetään yhteistyökumppaneita, Diakonissalaitos vastaa myös heidän toiminnastaan kuin omastaan.

Diakonissalaitoksen käytössä on toimintaa ohjaava tietosuojapolitiikka, tietosuoja- ja tietoturvaohjeet sekä asiakastietojen kirjaamisohjeet. Diakonissalaitoksen tietoturvasuunnitelma kuvaa Diakonissalaitoksen tietoturva- ja tietosuojakäytäntöjä, ja sitä miten palveluntuottaja järjestää tietoturvan ja tietosuojan omavalvonnan. Tietoturvasuunnitelmassa kuvataan, miten Diakonissalaitos täyttää asiakas- ja potilastietojen ja tietojärjestelmien käsittelyyn liittyvät asiakastietolain 27 §:n vaatimukset.

Tietosuojavastaava tukee ja ohjaa tietosuoja-asioissa. Kaikki työntekijät käyvät velvoittavat tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset sekä raportoivat tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat tietoturvaloukkauks- ilmoituksia koskevan prosessin mukaisesti.

### **Laatupolitiikka**

Laatu merkitsee Rinnekodeilla tavoitteiden toteutumiseen tähtääviä, vaatimukset täyttäviä ja kehittämistä ohjaavia periaatteita. Laadunhallinnan tavoitteena on tuoda esiin kehittämiskohteita, oppia niistä ja samalla vahvistaa jatkuvaan laadun parantamiseen tähtäävää toimintakulttuuria. Tarkoitus on myös tuoda hyvää työtä ja vahvuuksia näkyväksi.

Laadunhallinta on kiinteä osa strategista ja operatiivista johtamista sekä toiminnan ohjausta. Laatu ei ole irrallista tai päälle liimattua, vaan kulkee mukana käytännön työssä. Se on osa arvojamme, vastuullisuutta sekä asiakaslähtöisyyttä.

## **2. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN**

### **Sopimusten seuraaminen ja noudattaminen**

Rinnekodit tuottaa sosiaalihuollon ja terveydenhuollon palveluita sekä yksityishenkilöille että kunnille, kuntayhtymille ja hyvinvointialueille (”tilaaja”). Palveluista laaditaan aina kirjallinen sopimus.

Sopimukset allekirjoitetaan kuten edustamisoikeudesta organisaatiossa on päätetty ja säätiö- ja/tai kaupparekisteritiedoista ilmenee.

Hankintasopimuksista järjestetään sopimuskoulutuksia ennen uuden hankinnan sopimuskauden alkua. Koulutuksilla varmistetaan, että palveluyksiköiden vastuuhenkilöt ja työntekijät, jotka sopimusta toteuttavat, tuntevat palvelun tuottamisen sisällöt ja ehdot. Työntekijöillä on myös mahdollisuus aina tarvittaessa saada apua eri asiantuntijoilta sopimuksen tulkinnassa. Sopimusten ehtojen toteutusta ja asiakkaille tuotettavan palvelun sopimuksenmukaisuutta seurataan palveluyksiköissä jatkuvasti.

Diakonissalaitoksella on käytössään sopimustenhallintajärjestelmä ja sopimusten noudattamista työssään toteuttavat vastuuhenkilöt saavat oikeuden sopimustenhallintajärjestelmän käyttöön. Sopimusten hallinnointi on kuvattu prosessina ja ohjeistettu organisaatiossa. Sopimukset arkistoidaan sopimushallintajärjestelmään tai asiakas- ja potilastietojärjestelmään riippuen siitä, onko kyseessä puitesopimus vai asiakaskohtainen sopimus.

Sopimuksen voimassaolon aikaisen palvelun toteutuminen sopimuksenmukaisesti kuuluu palveluyksikönjohtajan vastuulle. Jokaiselle asiakkaalle on laadittu yksilöllinen palvelujen toteuttamisen suunnitelma, jotka päivitetään puolivuositain. Sopimuksen voimassaolon aikaisesta toiminnasta raportoidaan myös tilaajalle sopimusehtojen mukaisesti ja sovitussa aikataulussa.

Diakonissalaitos käyttää rajatusti alihankkijoita asiakkaille tuotettavien sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden toteuttamiseen. Henkilöstöresurssien turvaamiseksi yhteistyökumppanina on henkilöstövuokrausyritys. Radiologisia palveluita ja laboratoriotutkimuksia hankitaan tarvittaessa ulkopuoliselta toimijalta.

## Henkilöstö

### Hoito- ja ohjaushenkilöstön määrä ja rakenne

Palveluyksikön johtaja seuraa asiakkaiden palvelutarpeen ja henkilöstön työmäärän välistä suhdetta. Palveluyksikön johtaja vastaa siitä, että palveluyksikössä toteutuu luvan ja asiakkaiden palvelutarpeen mukainen henkilöstömitoitus.

Sijaisuudet suunnitellaan ja sovitaan etukäteen. Sijaisia voidaan hankkia sisäisesti omasta sijaispalveluyksiköstä, teettää lisätöitä omalla henkilöstöllä tai tilata määräaikaista sijaisia sovitun kumppanin kautta.

### Henkilöstösuunnittelu

Henkilöstösuunnitelmamme perustuu asiakassopimusten ja lain asettamiin mitoituksiin sekä henkilöstöpoliittisiin linjauksiin. Kukin toimialue ja palvelualue laatii oman asiakastarpeensa mukaisen henkilöstö- ja resurssisuunnitelman vuosittain budjetoinnin yhteydessä.

Henkilöstön rekrytointi perustuu palveluyksiköiden ja palvelualueiden toiminnan tarpeisiin. Työtettävän vaatimukset ja tehtäväkuva määrittelevät, mitä koulutusta, erityisosaamista ja työkokemusta työntekijältä edellytetään.

Terveydenhuollon ammattihenkilöiden kelpoisuudet tarkistetaan Valviran Terhikistä ja sosiaalihuollon kelpoisuudet Suosikista. Lasten ja ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä tarkistetaan lisäksi rikosrekisteriote.

### Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutus

Esihenkilön vastuulla on perehdyttää jokainen työntekijä Diakonissalaitoksen ja Rinnekotien sekä toimialojen arvoihin, strategiaan ja toimintasuunnitelmiin. Lisäksi esihenkilö varmistaa, että työntekijät tietävät tehtävänsä ja tavoitteensa. Esihenkilö käy tavoite- ja hyvinvointikeskustelun jokaisen työntekijän tai työryhmän kanssa vähintään kerran vuodessa.

Yleisperehdytys ja tehtäväkohtainen perehdytys alkavat heti työsuhteen alkaessa. Esihenkilö ja työntekijä ovat yhdessä vastuussa perehdytyksen toteutumisesta. Perehdytyksessä halutaan painottaa vieraanvaraisuuden merkitystä, mm. huomioimalla erityisesti uuden henkilön saapuminen ja auttamalla häntä tulemaan osaksi tiimiä.

Esihenkilö vastaa omalla vastuualueellaan työntekijöiden osaamisesta ja sen tavoitteellisesta, pitkäjänteisestä kehittämisestä. Yhdessä luottamushenkilöstön kanssa laaditaan kaikille yhteinen työyhteisön kehittämissuunnitelma. Suunnitelmalla pyritään osaltaan varmistamaan osaava ja motivoitunut henkilöstö.

### 3. PALVELUJEN SAATAVUUS, JATKUVUUS JA LAATU

#### Yleistä

Rinnekodit varmistaa omavalvonnassaan erityisesti asiakkaiden yhdenvertaisuuden, palvelujen saatavuuden, jatkuvuuden, turvallisuuden ja laadun. Palveluita toteutetaan noudattaen lainsäädäntöä, viranomaisohjeita sekä kunkin hyvinvointialueen tai yksittäisen asiakkaan kanssa solmittua sopimusta. Asiakkaiden palvelun saatavuus, laatu, turvallisuus ja jatkuvuus on huomioitu sopimuksissa tilaajien kanssa.

#### Asiakaslupaus

Kaikki Rinnekotien työntekijät sitoutuvat yhteiseen asiakaslupaukseen, joka on:

”Sinä olet arvokas. Kuuntelemme, tuemme ja rakennamme yhdessä sinun näköistäsi elämää. Sinun polkusi, meidän yhteinen matkamme.”

#### Yhdenvertaisuus

Suomen perustuslain mukaan ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella.

Sukupuolten tasa-arvoa edistetään yhteiskunnallisessa toiminnassa sekä työelämässä, erityisesti palkkauksesta ja muista palvelussuhteen ehtoista määrättäessä, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään.

Rinnekodit noudattaa toiminnassaan lainsäädäntöä ja viranomaisohjeistusta sekä tilaajien kanssa solmimiaan, asiakkaiden palveluita koskevia sopimuksia.

#### Asiakkaan kohtelu

Asiakkaalla on oikeus hyvään kohteluun. Asiakkaita kohtaan käytäytään kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuden kunnioitus, liikkumisvapaus, yksityiselämän ja omaisuuden suoja sekä oikeus henkilökohtaiseen turvallisuuteen ovat asiakkaan perusoikeuksia. Yksilöllisesti suunnitellun arjen tuen tarkoituksena on edistää asiakkaan perus- ja ihmisoikeuksien toteutumista.

Asiakasta kuullaan kaikissa häntä koskevissa asioissa. Henkilöstön on taattava asiakkaalle todellinen mahdollisuus päättää itseään koskevista asioista ja tehdä omat valintansa antaessaan hänelle tukea. Asiakkaalla on oikeus päättää ihmissuhteistaan ja niiden ylläpidosta.

#### Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on perusoikeus. Se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Itsemääräämisoikeuden perustana on jokaisen oikeus yhdenvertaisuuteen sekä henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, sekä turvallisuuteen. Kenenkään fyysistä tai psyykkistä koskemattomuutta ei saa loukata ja jokaista ihmistä on kohdeltava kunnioittavasti. Itsemääräämisoikeuteen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan.

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa henkilöstön tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaalla tulisi mahdollisuuksien mukaan olla mahdollisuus esittää toiveita myös siitä,



kuka häntä avustaa sukupuolisensitiivisissä tilanteissa. Jokaisessa palveluyksiköissä on tehty itsemääräämisoikeuden tukemissuunnitelma

### **Asiakkaan osallisuus**

Osallisuus merkitsee vaikuttamista ja osallistumista. Ihminen kokee olevansa merkityksellinen osa kokonaisuutta, kun hän tulee kuulluksi itsenään ja voi vaikuttaa elämänsä kulkuun ja yhteisiin asioihin. Asiakasta tuetaan ja autetaan hänen oman asiakassuunnitelmansa laatimisessa. Henkilöstö auttaa asiakasta mahdollisimman itsenäisen ja omannäköisen elämän toteuttamisessa.

### **Saatavuus**

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä sääntelee sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämistä. Lain mukaan hyvinvointialueella on oltava riittävä osaaminen, toimintakyky ja valmius vastata sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sen on huolehdittava asukkaidensa palvelutarpeen mukaisesta sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuudesta kaikissa tilanteissa. Rinnekodit palveluntuottajana toteuttaa hyvinvointialueille sopimusten perusteella niiden hankkimia palveluita.

Rinnekodit palveluntuottajana noudattaa laissa, viranomaispäätöksessä ja/tai hankintasopimuksessa asetettuja edellytyksiä henkilöstölle. Palveluntuottajalla on toimintaansa varten vaatimustenmukaiset ja tarkoituksenmukaiset tilat palvelun tuottamiselle. Palveluntuottaja huolehtii tarvittaessa kolmannen kanssa sopien siitä, että sillä on palvelun toteuttamiseksi tarvittavat laitteet, välineet ja tietojärjestelmät. Asiakkaiden palveluun kuuluvien mm. ateria-, pyykkihuolto- ja siivouspalveluiden saatavuus varmistetaan myös tarvittaessa sopimuksin alihankkijoiden kanssa.

### **Jatkuvuus**

Valmius - ja jatkuvuudenhallintasuunnittelun tavoitteena on varautua erilaisiin häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin, joissa arjen toiminta häiriintyy ja joudutaan toimimaan normaalista poikkeavalla tavalla palveluiden toimintavarmuuden ja luotettavuuden turvaamiseksi.

Tavoitteena on varmistaa toiminnan kannalta kriittinen infrastruktuuri, johon kuuluvat organisaation ja toiminnan jatkuvuudelle välttämättöminä edellytyksinä olevat palvelutoimintaan liittyvät toiminnot. Valmius- ja jatkuvuussuunnittelulla luodaan lisäksi edellytykset organisaation kriisijohtamiselle sekä pyritään täyttämään lainsäädännöstä ja sopimuksista johtuvat velvoitteet.

### **Varautuminen**

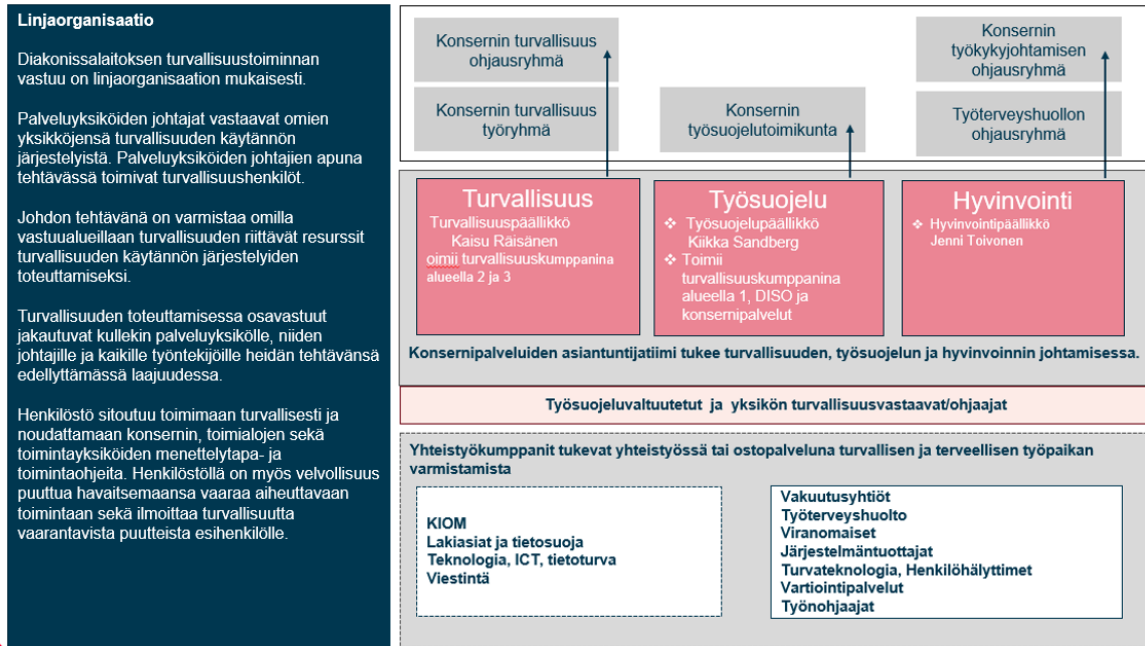
Diakonissalaitos linjaa ja päättää konsernin valmiuteen ja jatkuvuudenhallintaan liittyvistä asioista. Seuraamme ajantasaisesti valtakunnallisia ohjeita ja tilannetta, viestii asioista ja tekee tarvittaessa yhteistyötä työryhmien ja nimettyjen vastuuhenkilöiden kanssa.

Kriisi- tai poikkeustilanteita varten on luotu omat ohjeet ja toimintatavat. Tarvittaessa kutsutaan koolle konsernin kriisityöryhmätyöryhmä. Poikkeustilanteissa annetaan täsmennettyä ohjeistusta mm. henkilöstöresurssien riittävyyden turvaamisesta, suojarusteista ja hygieniakäytänteistä sekä raportoinnista ja lokikirjanpidosta.

### **Turvallisuus**

Konsernissa on asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma, joka sisältää toiminnan yleisen kuvauksen sekä ohjeita palveluyksiköiden johtajille ja työntekijöille. Suunnitelma ja toimintaohjeet asiakasturvallisuuden edistämiseen ja palveluyksikössä mahdollisesti tapahtuviin poikkeustilanteisiin on tehty.

Kaikissa palveluyksikössä on laadittu pelastussuunnitelma ja poistumisturvallisuus selvitys. Palveluyksikön johtaja huolehtii pelastussuunnitelman ja poistumisturvallisuus selvityksen ajantasaisuudesta ja niiden läpikäymisestä henkilöstölle yhdessä turvallisuusyhteyshenkilön kanssa. Turvallisuusjärjestelmät testataan säännöllisesti.



## Laatu

Laatu on Diakonissalaitoksen yhteinen tapa toimia. Se ei ole irrallinen osa käytännön työstä, vaan kaiken työn ja kehittämisen keskiössä on aina asiakas.



Rinnekotien laatu järjestelmälle on myönnetty Sosiaali- ja terveys palvelujen laatuohjelman mukainen laaduntunnustus. Laaduntunnustus edellyttää jatkuvaa kehittämistä ja laadunseurantaa.

Yksikkötasolla toiminnan pohjana on palveluyksikön omavalvontasuunnitelma ja toimintasuunnitelma. Ne tehdään yhdessä palveluyksikön johtajan, henkilöstön ja soveltuvin osin asiakkaiden kanssa. Muita palveluyksikön työtä ohjaavia dokumentteja ovat pelastussuunnitelma, lääkehoidonsuunnitelma, valmiuden- ja jatkuvuudensuunnitelma, elintarvikehygienian

omavalvontasuunnitelma ja siivoussuunnitelma. Asiakkaiden ajantasaiset hoito-, kuntoutus- ja palvelusuunnitelmat sekä päivittäiskirjaaminen todentavat asiakkaan palvelun laatua.

Palvelun laatua seurataan säännöllisesti:

### **Itsearviointit**

Kukin yksikkö, johdonto ja hallinnon tiimi arvioivat laatukriteeristön avulla omaa toimintaansa. Jos kehittämiskohtia löytyy, niihin tartutaan.

### **Riskienhallinta**

Riskejä tunnistetaan riskienhallintajärjestelmän avulla. Riskejä arvioidaan eri tasoilla:

- Tiimit arvioivat omasta näkökulmastaan esiin nousevat strategiset, taloudelliset, operatiiviset ja vahinkoriskit ja määrittelevät hallintakeinot
- Yksiköt arvioivat operatiiviset riskit ja määrittelevät hallintakeinot. Palveluyksikössä suunnitellaan toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt, joilla pyritään ennaltaehkäisemään tai vähentämään riskien toteutumista. Riskien arvioinnin pohjalta nostetaan seurattavia kehittämistavoitteita toimintasuunnitelmaan.
- Työn riskien arvioinnilla saadaan kokonaiskuva työpaikan työturvallisuuden ja työterveyden tilasta ja kehittämistarpeista. Vaarojen selvittämisen velvoite perustuu työturvallisuuslakiin ja koskee kaikkia työnantajia toimialasta ja työntekijöiden lukumäärästä riippumatta. Selvittämällä työpaikan vaaratekijät ja arvioimalla riskit varmistetaan turvallinen työympäristö ja terveelliset työolot. Työympäristöstä ja työolosuhteista aiheutuvat vaara- ja häiritteijät tulee työpaikalla selvittää järjestelmällisesti. Mikäli vaaroja ei voida kokonaan poistaa, arvioidaan niiden merkitys työntekijöiden terveydelle ja turvallisuudelle eli riskin suuruus ja toteutetaan toimenpiteet, joilla riski pienennetään hallittavalle tasolle tai poistetaan kokonaan.

### **Auditoinnit**

Sisäiset auditoinnit ovat osa omavalvontaa. Sisäisiä auditointeja suoritetaan palveluyksiköihin vuosittain vähintään kolmen vuoden välein. Sisäiset auditoinnit voidaan myös kohdentaa uusiin palveluyksiköihin perehdyttämisen apuvälineenä tai yksiköihin, joissa on haastetta. Auditoinneissa tuodaan esiin vahvuuksia ja kehittämistarpeita. Kehittämistarpeisiin puututaan ja niiden korjaamisesta vastaa palveluyksikön johtaja ja palvelualuejohtaja. Jos auditoinneissa löytyy kipukohtia, jotka toistuvat useissa palveluyksiköissä, ne viedään jatkotyöstettäväksi johtoon ja asiantuntijatiimeihin.

Ulkoiset auditoinnit ovat ulkopuolisen toimijan tekemä arviointi. Ulkoisissa auditoinneissa tuodaan esiin vahvuuksia ja kehittämistarpeita, joihin vastataan kuten edellä kuvattu sekä lisäksi annetaan vastine auditoilta taholle.

### **Palaute**

Rinnekodit kerää säännöllisesti asiakas- ja henkilöstökokemuspalaute kyselyin sekä jatkuvana palautteena. Palautteen tarkoitus on toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittäminen.

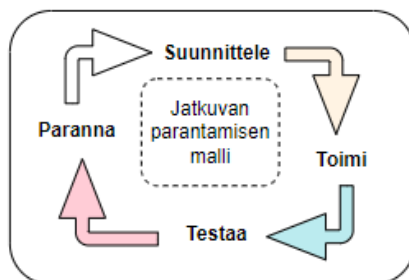
### **Tarkastukset**

Erilaisissa viranomaistarkastuksissa saadaan tietoa palvelun laadusta ja vastaavuudesta sovittuun. Jos korjaamista vaativia asioita löytyy, niiden välittömästä toimeenpanosta vastaa palveluyksikön johtaja ja palvelualuejohtaja. Jos tarkastuksista löytyy asioita, jotka toistuvat useissa palveluyksiköissä, ne viedään jatkotyöstettäväksi johtoon ja asiantuntijatiimeihin.

Palveluyksikön johtaja käy säännöllisesti em. asiat läpi henkilöstön kanssa. Palveluyksikön johtaja ja palvelualuejohtaja käyvät asiat läpi myös kuukausipalaverissa.

Laatujärjestelmän työryhmän tehtävä on kehittää palveluliiketoimintaa ja laatua yhteistyössä toimi-alueiden kanssa. Työryhmä kerää systemaattisesti tietoa eri mittareista ja palautteista ja kokoaa sitä palveluliiketoiminnan ja riskienarvioinnin hyödynnettäväksi.

Kehittämisessä oleellista on jatkuva parantaminen. Kaikki kerätty palaute ja mittareilla hankittu tieto ovat pohja toiminnan analysoinnille. Analyysien perusteella voidaan tehdä parannusehdotuksia sekä seurata parannusehdotusten toimeenpanoa.



Käytännön työn apuna palveluyksikön vuosikello ohjaa ja varmistaa, että kaikki omavalvontaan liittyvät asiat tulevat tehdyksi, asioita seurataan ja niitä kehitetään.

Kokonaisuutta katselmoidaan puolivuositain johtoryhmässä pidettävissä johdon katselmuksissa.

#### 4. HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN

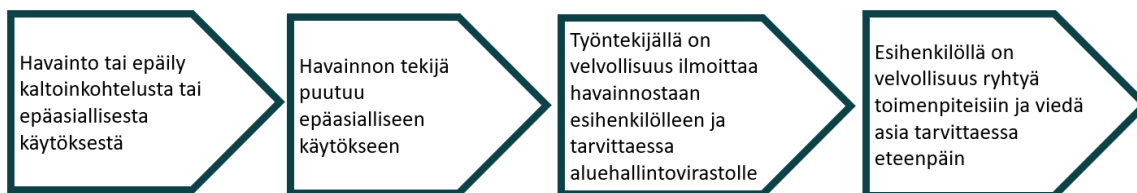
##### **Haitta- ja läheltä piti-tilanteet**

Asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvaan ja toimintaympäristöön liittyviä haittatapahtumia ja läheltä piti -tapahtumia kirjataan järjestelmään. Palveluyksikön johtaja käsittelee tapahtumat yhdessä henkilöstön kanssa ja suunnittelee korjaavat toimenpiteet, aikataulut ja vastuuhenkilöt. Järjestelmän tuottaman tiedon avulla tunnistetaan tapahtumiin vaikuttaneet juurisyyt. Syiden analysoinnin perusteella suoritetaan kehittämistoimenpiteitä.

Palveluyksikön johtaja käy tapahtumatiedot läpi palvelualuejohtajan kanssa. Tapahtumien yhteen-  
veto-, käsittely- ja toimenpidetiedot toimitetaan myös johdolle.

##### **Epäasiallinen kohtelu**

Jokaisella työntekijällä on velvollisuus puuttua havaitsemaansa epäasialliseen kohteluun tai sellaisen uhkaan, ja ilmoittaa siitä esihenkilölleen tai toiminnasta vastaavalle henkilölle. Ilmoitukset käydään läpi palveluyksikössä ja johdossa ja niiden perusteella tehdään tarvittavat toimenpiteet.



## Palaute

Palveluyksikön johtaja reagoi välittömästi kirjallisiin ja suullisiin asiakas- ja omaispalautteisiin. Palveluyksikön johtaja käy palautteet läpi palvelualuejohtajan kanssa. Palautteiden yhteenveto-, käsittely- ja toimenpidetiedot toimitetaan myös johdolle.

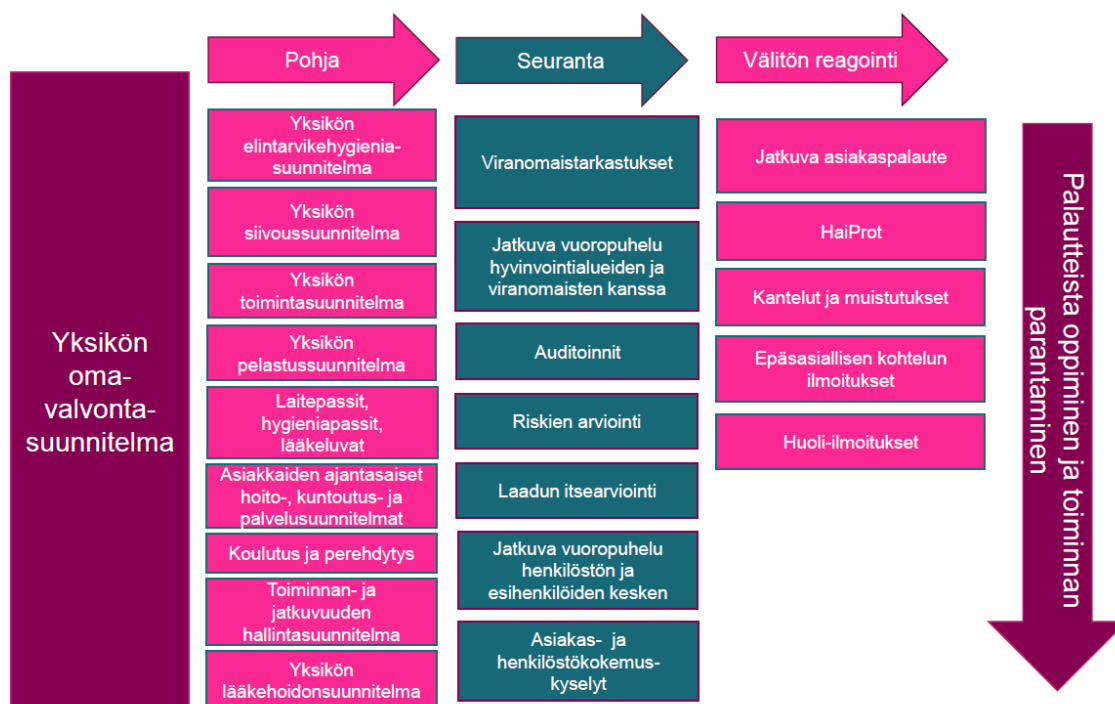
## Muistutus tai kantelu

Jos asiakas ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun, hän voi tehdä muistutuksen tai kantelun. Muistutus tehdään palveluntuottajalle ja/tai järjestämisvastuussa olevalle hyvinvointialueelle. Kantelu tehdään Aviin (Aluehallintovirasto) tai Valviraan (Sosiaali- ja terveysalan valvontavirasto). Potilas- ja lääkevahingoista tehdään hakemus Potilasvakuutuskeskukselle. Muistutuksiin ja kanteluihin vastataan palveluyksikön johtajan ja palvelualuejohtajan toimesta. Mikäli selvityksen antovaiheessa havaitaan, että toiminnassa on korjattavaa, tehdään korjaukset ilman aiheetonta viivytystä.

Muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään myös johdossa, ja niistä nousseet kehittämistä ja/tai korjausta vaativat asiat huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Tarvittaessa annetaan tarkennettuja toimintaohjeita, reagoidaan työnjohdollisesti tai ohjataan lisäresursseja toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen.

Tietojen keräämisessä ja käsittelemisessä on tärkeää jatkuva parantaminen. Kaikki kerätty palaute ja mittareilla hankittu tieto ovat pohja toiminnan analysoinnille. Analyysien perusteella voidaan tehdä parannusehdotuksia sekä seurata parannusehdotusten toimeenpanoa.

Laatujärjestelmän työryhmä kokoaa laatuun liittyvien poikkeamien (viranomaistarkastukset, muistutukset, kantelut, auditoinnit, arjen ilmoitukset) ja ohjaa niihin liittyvät toimenpiteet eteenpäin. Työryhmä myös kerää, laatii, suunnittelee ja toimeenpanee laatuun liittyviä kehittämissuunnitelmia.



## Whistle Blower -ilmoituskanava

Diakonissalaitos edellyttää työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta, että he noudattavat työssään ja toiminnassaan voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä Diakonissalaitoksen eettisiä periaatteita.

Whistle Blower -ilmoituskanavan tarkoitus on suojella henkilöitä, jotka ilmoittavat työnsä yhteydessä havaitsemastaan tai perustellusti epäilemästään väärinkäytöksestä, rikkomuksesta tai rikoksesta.

Ilmoitus voi koskea esimerkiksi seuraaviin asiaryhmiin liittyviä rikkomuksia tai epäilyjä niistä:

- julkiset hankinnat ja kilpailuoikeus
- harmaa talous, rahanpesun ja terrorismin rahoituksen ehkäiseminen,
- tuoteturvallisuus ja vaatimustenmukaisuus,
- työturvallisuus ja ympäristönsuojelu,
- kuluttajansuoja ja kansanterveys,
- yksityisyyden ja henkilötietojen suoja sekä verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuus.