

**HOLMI
CARES**

www.holmicares.fi

Holmi Cares Oy (3124773-5)
Pyssykankaantie 567,
29270 Hormisto
andreas.holmi@holmicares.fi

HOLMI CARES OY

OMAAVALVONTAOHJELMA

PÄIVITETTY 15.6.2026

Sisällys

Johdanto ja omavalvontaohjelman tarkoitus	3
1. Tehtävien lainmukainen hoitaminen	5
2. Tehtyjen sopimusten noudattaminen	6
3. Palvelujen saatavuus	7
4. Palvelujen jatkuvuus	8
5. Palvelujen turvallisuus	9
5.1 Tietosuoja ja tietoturvallisuus	9
6. Palveluiden laatu	11
6.1 Omavalvontasuunnitelma	11
6.2 Omavalvonnan seuranta	11
6.3 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma	12
6.4 Riskien hallinta	12
7. Palvelujen yhdenvertaisuus	14
8. Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen	15
9. Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen	16

JOHDANTO JA OMAVALVONTAOHJELMAN TARKOITUS

Omaevalvonta on sisäisen valvonnan osa-alue, joka tähtää palveluiden laadun ja palvelutasovaatimusten täyttymiseen. Omaevalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus ja laatu. Omaevalvonta on valvonnan ensisijaisin ja tärkein muoto. Omaevalvonnalla varmistetaan, että toimintaa toteutetaan lainmukaisesti ja sopimuksia noudattaen. Omaevalvonta on ennakkoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen.

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisen ja tuottamisen valvontaa koskee ns. valvontalaki (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023). Holmi Cares Oy:n tekemän omaevalvonnan lisäksi jokaisella sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöllä on velvollisuus toimia turvallisesti työssään sekä ilmoittaa havaitsemistaan riskeistä tai epäkohdista työnantajalleen. Viranomaisvalvonnan tehtävänä on edistää ja varmistaa omaevalvontaa sekä puuttua asioihin silloin, kun omaevalvonta ei riitä.

Holmi Cares Oy sitoutuu tuottamaan korkealaatuisia, turvallisia ja asiakaslähtöisiä lastensuojelun sijaishuollon ja avopalvelun palveluita. Tämä omaevalvontaohjelma on yrityksen laadunhallinnan ja toiminnan ohjaamisen ylin asiakirja. Tällä omaevalvontaohjelmalla varmistetaan, että Holmi Cares Oy:n asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Holmi Cares Oy:lla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta ja tuottamiensa palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Tämä omaevalvontaohjelma kattaa Holmi Cares Oy:n kaksi sijaishuollon yksikköä sekä avohuollon yksikön toiminnat. Holmi Cares Oy:n omaevalvontaohjelman alaiset palveluyksiköt ovat

- Lastensuojelulaitos Punapakka
- Lastensuojelulaitos Kappa
- Holmi Cares avopalvelut

Holmi Caresin yksiköissä omaevalvontaa on toteutettu käytännön tasolla jo pitkään. Jatkossa yksiköiden omaevalvontasuunnitelmat ovat kiinteä osa tätä koko palvelutuotantoamme ohjaavaa omaevalvontaohjelmaa.

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelmassa viitataan avopalveluiden sekä sijaishuoltoyksiköissä asuviin lapsiin ja nuoriin termillä ”asiakas”.

1. TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Holmi Cares Oy:n palveluiden tulee täyttää kulloinkin voimassa olevien lakien ja viranomaismääräysten asettamat vaatimukset. Lähtökohtana tehtävien lainmukaisessa hoitamisessa on se, että yrittäjä, henkilöt ja koko henkilöstömme tuntee keskeisen lainsäädännön sisällön niin peruskoulutuksensa kuin yrityksen toteuttaman jatkuvan täydennyskoulutuksen sekä vuosittain tehtävien koulutussuunnitelmien ansiosta. Jokainen uusi työntekijä perehdytetään lainsäädännöllisiin asioihin osana perehdytysprosessia sekä arjen käytäntöjen ohella. Holmi Cares Oy huolehtii siitä, että jokainen työntekijä tuntee yrityksen työtä ohjaavat arvot ja työskentelee niiden mukaisesti.

Lainmukaisuuden toteutumisen seuranta toteutetaan niin omavalvonnan kuin palveluiden tilaajien ja viranomaisvalvonnan kautta saadun palautteen perusteella.

Palveluitamme ohjaavat keskeiset lait:

- Perustuslaki
- Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus terveydenhuollon ammattihenkilöstä
- Hallintolaki
- Laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä ja asetus sosiaalihuollon ammattihenkilöstä
- Laki terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista
- Laki ja asetus sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista
- Sosiaalihuoltolaki
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista
- Lastensuojelulaki
- Lapsen oikeuksien sopimus
- Laki lapsen huollosta ja tapaamisoikeudesta
- Laki lapsen huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanosta
- Perhehoitolaki
- Laki hyvinvointialueesta

Toimintaa ohjaavat muut lait:

- Terveysturvallisuuslaki
- Tartuntatautilaki
- Pelastuslaki
- Arkistolaki
- EU- Tietosuoja-asetus
- Tietosuojalaki
- Työterveyshuoltolaki
- Työturvallisuuslaki
- Työaikalaki ja vuosilomalaki

- Jätelaki

2. TEHTYJEN SOPIMUSTEN NOUDATTAMINEN

Holmi Cares tuottaa ostopalveluna sosiaalipalveluita, joita ostavat hyvinvointialueet. Hyvinvointialueet hankkivat palvelut pääsääntöisesti julkisten hankintojen kautta kilpailutettujen palvelusopimusten nojalla. Holmi Caresilla päätetään kilpailutuksiin osallistumisesta tarjouspyynnön vaatimusten ja ehtojen perusteella. Sopimusten noudattamista valvotaan sopimuskauden aikana omavalvonnallisesti. Sopimuskauden aikana sopimusten noudattamisen seuranta on ensisijaisesti kunkin yksikön vastuuhenkilön vastuulla. Seurannan tukena on Holmi Caresin toimitusjohtaja/yrittäjä.

Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa tarvittaessa vuoropuhelua ja kehitämme toimintaamme saadun palautteen perusteella.

3. PALVELUJEN SAATAVUUS

Palveluiden ostajana toimiva hyvinvointialue tekee palvelutarpeen arvioinnin ja myöntää sosiaalipalveluja asiakkaille yksilöllisen palvelutarpeen arvioinnin perusteella.

Holmi Cares tuottaa sijaishuollon palveluita Satakunnan hyvinvointialueen alueella ja tarjoamme kilpailutusten kautta sijaishuollon palveluitamme muiden hyvinvointialueiden käyttöön. Avohuollon palveluita tuotetaan pääsääntöisesti Satakunnan ja Pirkanmaan hyvinvointialueella, mutta tarvittaessa tuotamme palvelun myös muiden hyvinvointialueiden asiakkaalle.

Olemme kehittäneet palveluita täydentämään hyvinvointialueiden omaa palvelutuotantoa niillä osa-alueilla, joilla on tarvetta.

Holmi Cares Oy:ssa on vahva halu kehittää palveluitaan hyvinvointialueiden tarpeiden mukaisesti. Seuraamme aktiivisesti julkisia hankintoja tuottamiemme palveluiden osalta, osallistumme kilpailutuksiin ja tarkastelemme palveluidemme kattavuutta huomioiden kilpailutusten mukaiset vaatimukset ja tarpeet.

4. PALVELUJEN JATKUVUUS

Palveluiden jatkuvuuden kannalta on tärkeää, että henkilöstön vaihtuvuus pysyy vähäisenä ja oman henkilöstön osuus mahdollisimman suurena. Asiakkaiden ja heidän yksilöllisten tarpeidensa hyvä tuntemus tukee palveluille asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Seuraamme, tuemme ja edistämme henkilöstömme työhyvinvointia ja tavoitteena on vähentää henkilöstön vaihtuvuutta sekä pienentää sijaisten käytön tarvetta.

Palveluiden tilaajina toimivat hyvinvointialueet, joiden on hankintalain mukaisesti kilpailutettava palvelut määräajoin. Tavoitteenamme on vaikuttaa siihen, että kilpailutusten ehdot ja arviointikriteerit mahdollistavat pitkäjänteisen palveluntuotannon ja asiakkaiden hoitosuhteiden jatkuvuuden saman palveluntuottajan kanssa. Joissakin tilanteissa asiakkaan muuttunut palveluntarve voi kuitenkin tehdä palveluntuottajan vaihtamisesta hänen etunsa mukaista.

Toiminnan jatkuvuuden turvaamiseksi huolehdimme käytössämme olevien kiinteistöjen säännöllisestä kunnossapidosta ja huollosta. Ennakoivalla ylläpidolla pyrimme ehkäisemään kiinteistöjen tekniseen kuntoon liittyviä häiriöitä sekä varmistamaan palveluiden keskeytyksettömän toteutumisen.

Sijaishuollon yksiköissä laaditaan ja päivitetään vuosittain pelastussuunnitelmat sekä valmius- ja kriisinhallintasuunnitelmat erilaisia häiriötilanteita ja poikkeusoloja varten. Toiminnan jatkuvuutta tukevat lisäksi yrittäjän aktiivinen läsnäolo arjessa sekä laaja sijaisverkosto, jonka avulla varmistetaan palveluiden häiriötön toteutuminen myös poikkeustilanteissa.

5. PALVELUJEN TURVALLISUUS

Holmi Caresilla turvallisuus muodostuu asiakasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

Asiakasturvallisuus rakentuu useista toisiaan täydentävistä osa-alueista. Palo- ja pelastusturvallisuutta edistetään ajantasaisilla pelastus-, valmius- ja kriisinhallintasuunnitelmilla sekä huolehtimalla henkilöstön ja asiakkaiden riittävästä osaamisesta.

Yksiköissä järjestetään säännöllisesti palo- ja poistumisturvallisuusharjoituksia sekä asiakkaille että henkilöstölle. Toimitilojen turvallisuutta seurataan kuukausittaisilla toimitilatarkastuksilla ja turvallisuuskävelyillä. Lisäksi henkilöstön ensiapuvalmiuksia ylläpidetään koulutusten avulla.

Laiteturvallisuus on olennainen osa asiakasturvallisuutta. Jokainen työntekijä perehdytetään laitteiden turvalliseen käyttöön osana työsuhteen aloitusta. Lääkinnällisistä laitteista ylläpidetään ajantasaista laiteluetteloa, ja niiden huollot toteutetaan valmistajien huolto-ohjeiden mukaisesti. Vastuu lääkinällisten laitteiden toimivuudesta, huollosta sekä mahdollisten vaaratilanteiden ilmoittamisesta kuuluu yksikön lääkevastaavalle ja esihenkilölle. Laitteiden turvallisuutta arvioidaan säännöllisesti riskiarviomatriisin avulla.

Työturvallisuus perustuu yksiköissä toiminnan hyvään tuntemiseen ja ennakoivaan riskienhallintaan. Riskien arviointi toteutetaan vuosittain osana omavalvontaa. Arvioinnin tavoitteena on tunnistaa ja ehkäistä tapaturmia sekä vaaratilanteita, suunnitella ja toteuttaa tarvittavat korjaavat toimenpiteet sekä edistää henkilöstön työhyvinvointia. Yksikönjohtaja seuraa työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa työntekijän tarvittaessa työterveyshuollon palveluiden piiriin.

5.1 Tietosuoja ja tietoturvallisuus

Tietosuoja turvaa jokaisen oikeuksien ja vapauksien toteutumisen henkilötietojen käsittelyssä, ja tietoturva toimii keskeisenä keinona tietosuojan toteuttamisessa suojaamalla tietoaineistoja ja tietojärjestelmiä. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyvät toimintaperiaatteet, vastuut, tavoitteet ja organisointi on määriteltä yksiköiden tietosuojaselosteissa sekä tietoturvasuunnitelmissa. Kaikki työntekijät, sijaiset ja työharjoittelijat sitoutuvat salassapitovelvollisuuteen allekirjoittamalla salassapitosopimuksen työ- tai harjoittelusuhteen alussa. Tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt sisältyvät myös Holmi Cares Oy perehdytysohjelmaan.

HOLMI CARES

www.holmicares.fi

Holmi Cares Oy (3124773-5)

Pyssykankaantie 567,

29270 Hormisto

andreas.holmi@holmicares.fi

Yksiköiden omavalvontasuunnitelmat ovat asiakkaiden ja muiden sidosryhmien nähtävillä sekä yksiköissä että yrityksen verkkosivuilla. Suunnitelmissa kuvataan, miten yksiköissä varmistetaan palvelujen laadukas ja asiakasturvallinen toteuttaminen sekä miten toimitaan tilanteissa, joissa palvelu ei toteudu asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus vaarantuu. Omavalvonnan tavoitteena on tukea henkilöstön jatkuvaa oman toiminnan arviointia, asiakkaiden ja heidän läheistensä kuulemistä sekä asiakaspalautteen hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä. Omavalvonnan toteutumista seurataan neljä kertaa vuodessa, ja seurantaraportit julkaistaan yrityksen internetsivuilla.

6. PALVELUIDEN LAATU

Holmi Cares Oy:n laatuajattelu pohjaa jatkuvan parantamisen periaatteeseen (PDCA-malli: Plan-Do-Check-Act).

Yksiköiden vastuuhenkilöt huolehtivat siitä, että toiminta toteutetaan voimassa olevan lainsäädännön, annettujen ohjeiden, puitesopimusten ehtojen ja viranomais määräysten mukaisesti. Laadukas toiminta on kuitenkin jokaisen työntekijän yhteinen vastuu. Toiminnan laatua mitataan vuosittaisilla asiakastyytyväisyyskyselyillä, asiakkaiden verkostoilta sekä sosiaalityöntekijöiltä saatujen palautteiden sekä omavalvonnan seurannan avulla, joka perustuu yksiköissä toteutettavaan riskienhallintaan. Palvelua arvioidaan jatkuvasti laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta, jotta mahdolliset riskit voidaan tunnistaa ennakoivasti ja havaittuihin puutteisiin reagoida nopeasti sekä suunnitelmallisesti.

6.1 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen, jokaiseen toimintayksikköön laadittu asiakirja, jonka tavoitteena on tunnistaa mahdolliset asiakkaalle tarjotuissa palveluissa esiintyvät epäkohdat ja riskiä aiheuttavat, tai palvelun onnistumisen kannalta epävarmat tilanteet. Huolellisesti ja laadukkaasti laadittu omavalvontasuunnitelma ohjaa toimintaa riskittömään ja ennakoivaan palvelun tuottamiseen ja toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelma ohjaa ennaltaehkäisemään riskejä ja reagoimaan havaittuihin riskeihin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Omavalvontasuunnitelmaa arvioidaan neljä kertaa vuodessa. Yksikön johtajat/toiminnasta vastaavat laativat ja päivittävät omavalvontasuunnitelmaa yhdessä henkilöstön kanssa.

6.2 Omavalvonnan seuranta

Omavalvonta ei ole passiivista seuranta, vaan aktiivinen laadunhallinnan työkalu, joka perustuu mitattavaan tietoon. Kaikkien Holmi Caresin työntekijöiden on oltava perehtyneitä työyksikkönsä omavalvontaan sekä asiakkaiden kanssa tehtävän työn laatuksikriteereihin ja työtä ohjaaviin arvoihin, säädöksiin ja olennaisiin lakeihin. Yksikön henkilöstön on ilmoitettava viipymättä yksikkönsä esihenkilölle/ vastuuhenkilölle, mikäli hän havaitsee tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan laadukkaan asiakastyön toteutumisessa tai asiakasturvallisuutta tai työturvallisuutta uhkaavan tekijän.

Holmi Caresilla omavalvonnan toteutumista arvioidaan yksiköissä neljä kertaa vuodessa. Arvioinnin yhteydessä laaditaan omavalvonnan seurantahavainnoista raportit, jotka julkaistaan yrityksen verkkosivuilla. Raportissa arvioidaan omavalvontasuunnitelmassa kuvatus toiminnan toteutumista ja seurannassa havaittujen puutteiden vuoksi tehdyt toimenpiteet.

Jokaisen yksikön henkilöstö vastaa vuosittain omavalvonnan vuosikyselyyn, jossa arvioidaan omavalvonnan toteutumista kuluneen vuoden aikana. Kyselyssä tarkastellaan lisäksi yksikön nykytilaa, tunnustetaan toiminnan kehittämiskohteita sekä määritellään tarvittavat kehittämistoimenpiteet.

Omavalvonnan vuosikyselyiden tulosten perusteella laaditaan vuosittain johdon omavalvonnan vuosikatselmus. Katselmuksen pohjalta määritellään seuraavan vuoden kehittämisen painopistealueet ja suunnitellaan toimenpiteet omavalvonnan jatkuvaksi kehittämiseksi.

6.3 Lääkehoito ja lääkehoitosuunnitelma

Holmi Caresin sijaishuoltoyksiköissä toteutettava lääkehoito perustuu STM:n Turvallinen lääkehoito oppaseen sekä sen pohjalta laadittuihin toimintayksikkökohtaisiin lääkehoitosuunnitelmiin. Sijaishuoltoyksiköillä on ajantasaiset, lääkärin hyväksymät lääkehoitosuunnitelmat, joita päivitetään vuosittain.

Lääkehoitoon osallistuvalla henkilöstöllä on voimassa olevat lääkehoidon teoreettiset ja käytännön luvat (LOVe/LOP, PKV-oikeudet).

Yksiköiden sairaanhoitajat vastaavat lääkehoidon auditoinnista, lääkkeiden kaksoistarkastuksesta ja lääkehävikin asianmukaisesta hävittämisestä. Kaikki lääkepoikkeamat käsitellään välittömästi vaaratilanneraportteina (HaiPro-menettely).

6.4 Riskien hallinta

Riskienhallinta on olennainen osa Holmi Cares Oy:n omavalvontaa, ja se kattaa sekä asiakas- että henkilöstöturvallisuuden. Riskienhallinnan kokonaisuuteen sisältyvät riskien tunnistaminen, niiden arviointi ja käsittely sekä korjaavien toimenpiteiden suunnittelu, toteuttaminen ja seuranta. Yksiköiden toiminnasta vastaavat henkilöt yhdessä henkilöstön kanssa toteuttavat riskikartoitukset vuosittain sekä tarvittaessa myös muulloin.

Toimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan hyödyntämällä useita eri menetelmiä, kuten poikkeamajärjestelmää, asiakas- ja läheispalautetta, työyhteisöpalavereja, turvallisuuskävelyitä sekä toimitilatarkastuksia. Jokaisella työntekijällä on lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus, jonka mukaisesti hänen tulee ilmoittaa havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan epäkohdasta tai sen ilmeisestä uhasta asiakastyön toteuttamisessa. Yksikönjohtaja vastaa siitä, että ilmoitus toimitetaan tarvittaessa myös toimivaltaiselle viranomaiselle sosiaalihuoltolain 49 § mukaisesti.

Poikkeamien käsittelyyn kuuluu haitta-, vaara- ja poikkeamatilanteiden hallinta (HaiPro-menettely). Jo-
kaisesta poikkeamasta (esim. lääkitysvirhe, tapaturma, poistumiset, fyysinen tai henkinen väkivalta, uh-
kaava käyttäytyminen) laaditaan kirjallinen poikkeamailmoitus saman työvuoron aikana. Yksikönjohtaja
käynnistää vakavissa poikkeamissa juurisyysanalyysin (RCA), jossa selvitetään, miksi tilanne pääsi synty-
mään ja miten rakenteelliset tekijät vaikuttivat siihen. Vakavat vaaratilanteet ja asiakasturvallisuuden
vakavat vaarantumiset, raportoidaan viipymättä sijoittajakunnille sekä valvovalle viranomaiselle lakisää-
teisten määräaikojen puitteissa. Haittatapahtumien käsittelyyn sisältyy myös niistä keskusteleminen
työntekijöiden, asiakkaiden ja tarvittaessa asiakkaiden läheisten kanssa.

Haitta-, vaara- ja poikkeamatilanteet käsitellään lisäksi työyhteisöpalavereissa ja toteutetuista korjaa-
vista toimenpiteistä tehdään kirjaukset työyhteisöpalaverien muistioihin sekä omavalvonnan seuran-
taan, jotta toimenpiteiden toteutumista ja vaikuttavuutta voidaan arvioida järjestelmällisesti.

7. PALVELUJEN YHDENVERTAISUUS

Palveluiden yhdenvertaisuuden toteutuminen on toiminnassamme keskeinen periaate, jonka edistäminen kuuluu jokaisen työntekijän vastuulle. Huolehdimme yhdenvertaisuuden toteutumisesta palveluis-
samme seuraavin keinoin:

- Edistämme asiakkaidemme osallisuutta ja yhteisöjemme moninaisuutta sekä kohtelemme kaikkia asiakkaita yhdenvertaisesti. Kunnioitamme jokaisen yksilöllisyyttä riippumatta iästä, sukupuolesta, kansallisuudesta, kielestä, uskonnosta, vakaumuksesta, seksuaalisesta suuntautumisesta, poliittisesta mielipiteestä tai muista henkilöön liittyvistä tekijöistä.
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä ja suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä hänen kanssaan hänen omista tarpeistaan lähtien. Tavoitteenamme on mahdollistaa jokaiselle asiakkaalle hänen näköisensä elämä palveluidemme piirissä.
- Kannustamme asiakkaita osallistumaan hoitosuunnitelmien laatimiseen, päivittäisiin askareisiin sekä yhteisölliseen toimintaan niin yksiköissä kuin niiden ulkopuolellakin.
- Huomioimme yhdenvertaisuuteen liittyvät teemat henkilöstön perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa sekä tuemme henkilöstöä toteuttamaan yhdenvertaisuuden periaatteita jokaisen asiakkaan kohdalla päivittäisessä työssä.
- Keräämme ja seuraamme säännöllisesti asiakkailta ja heidän läheisiltään saatavaa palautetta. Palautteen avulla tunnistamme mahdollisia yhdenvertaisuuden kehittämiskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä niiden edistämiseksi.

8. HAVAITTujen PUUTTEELLISUUKSIEN KORJAAMINEN

Keräämme tietoa toiminnassa havaituista puutteista ja kehittämiskohteista työntekijöiden, asiakkaiden sekä heidän läheistensä antaman palautteen ja havaintojen perusteella. Palautetta kerätään säännöllisesti, ja toimintaa kehitetään aktiivisesti saadun tiedon pohjalta.

Jokainen työntekijä ja työharjoittelija perehtyy osana perehdytysprosessia palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuuteen liittyviin käytäntöihin. Holmi Caresilla käytetään poikkeamailmoituslomakkeita havaittujen epäkohtien raportointiin ja käsittelyyn. Kaikki havaitut poikkeamat ilmoitetaan viipymättä esihenkilölle, jotta mahdollisiin puutteisiin voidaan puuttua nopeasti ja tarkoituksenmukaisesti.

Poikkeamien käsittelyn yhteydessä arvioimme toimintatapojamme, teemme tarvittavia muutoksia käytäntöihin sekä laadimme uusia toimintaohjeita silloin, kun se on tarpeen vastaavien tilanteiden ennaltaehkäisemiseksi. Asiakasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot, vaaratilanteet sekä muut merkittävät puutteet ilmoitetaan hyvinvointialueelle ja toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle.

9. SEURANTAAN PERUSTUVIEN HAVAINTOJEN JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVIEN TOIMENPITEIDEN JULKAISEMINEN

Holmi Caresin omavalvontaohjelma julkaistaan www.holmicares.fi -internetsivuilla. Neljä kertaa vuodessa internetsivuilla julkaistaan jokaisen yksikön raportti omavalvonnan seurannasta sekä tehtävistä toimenpiteistä.