



SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTAOHJELMA

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	2
2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	2
2 TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT	3
3 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN	3
4 TEHTYJEN SOPIMUKSIEN NOUDATTAMINEN	4
5 PALVELUIDEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS	4
6 PALVELUN TOTEUTUMISEN SEURANTA	5
7 HAVAITTUJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN	5
8 SEURANTAAN PERUSTUVAT HAVAINNOT JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVÄT KORJAUSTOIMENPITEET JA NIIDEN TOIMENPITEIDEN JULKAISU	5



1 JOHDANTO

Omavalvontaohjelma on Kotilo ry:n kuvaus, jossa kerrotaan Kotilo ry:n yksiköiden omavalvonnan toteutuminen. Ohjelmassa kerrotaan, miten omavalvonnan tehtävät hoidetaan lainmukaisesti, miten sopimuksien noudattamista valvotaan, miten turvataan palvelujen laatu ja turvallisuus sekä miten niiden mahdolliset puutteet korjataan ja raportoidaan. Omavalvonta on keskeinen osa johtamisjärjestelmää ja kuuluu yksiköiden päivittäiseen toimintaan ja työhön.

Kotilo ry:n omavalvontaohjelma, yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat sekä omavalvontaohjelman toteutumiseen liittyvät raportoinnit löytyvät yksikön verkkosivuilta www.kotilo.fi sekä yksiköistä.

2 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottaja

Kotilo ry Y-tunnus 0625736–8

Palveluyksiköt:

- **Palvelu-/Kuntoutuskoti Kotilo**, 28 ympärivuorokautisen asumisen paikkaa
Neitsytkatu 1, 57100 Savonlinna
Vastuhenkilö; Heidi Kristersson puh. 040 5517982
- **Kuntoutumis- ja palvelukoti Erika**, 9 yhteisöllisen asumisen paikkaa
Erkonkatu 7, 57100 Savonlinna
Vastuhenkilö; Tuija Huttunen, puh. 050 5906404
- **Tuettu asuminen**, 6 asiakaspaikkaa
Kotiin annettava palvelu
Vastuhenkilö; Heidi Kristersson, puh. 050 5517982

Kaikki palveluyksiköt on rekisteröity valtakunnalliseen Soteri-rekisteriin.



2 TOIMINTA-AJATUS JA ARVOT

Kotilo ry:n toiminta-ajatuksena on tuottaa laadukkaita asumis- ja kuntoutumispalveluja mielenterveyskuntoutujille ja näin edistää ja ylläpitää toimintakykyä, hyvää elämää ja yhteiskuntaan integroitumista.

Kotilo ry tarjoaa kolme palvelukokonaisuutta: 1) tuettu asuminen/kotiin annettava palvelu asiakkaan vuokrat- tai omistusasunnossa, 2) yhteisöllinen asuminen ja 3) ympärivuorokautinen palveluasuminen. Yhdistyksellä oli yhteensä 37 kuntoutumis- ja asumispaikkaa kahdessa toimipisteessään. Neitsytkadun yksikössä oli 28 ympärivuorokautisen palveluasumisen paikkaa ja Erikassa 9 yhteisöllisen asumisen paikkaa. Lisäksi tarjoamme kotona asuville asiakkaille tuettua asumista kuudella asiakaspaikalla. Kuntoutumisprosessi perustui kolmeen kärkeeseen, joita olivat yhteisöhoito, toipumisorientaatio ja Green Care. Asukkaamme tulevat lähinnä Etelä-Savon hyvinvointialueelta.

Kotilo ry:n toimintaa ohjaavat arvot: yhteisöllisyys, avoimuus- luotettavuus, toinen toisensa kunnioittaminen ja ammatillisuus. Arvoista on johdettu toimintaa ohjaavat periaatteet, joiden noudattamista seurataan palautejärjestelmän avulla.

3 TEHTÄVIEN LAINMUKAINEN HOITAMINEN

Kotilo ry:n toiminta ja toiminnan suunnittelu perustuu lainsäädännön noudattamiseen ja lainmukaiseen toimintaan ohjaavat yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat. Henkilöstö perehdytetään ja omavalvontasuunnitelmaan sekä lakeihin liittyvää osaamista ylläpidetään koulutuksen ja perehdytysmateriaalien avulla. Toimintaa ohjaavat myös valvontaviranomaisten ohjeistukset, julkisten hankintojen yleiset sopimusehdot, palvelukuvaukset/puitesopimukset, suorahankintasopimukset, yhdistyksen säännöt sekä toimintastrategia. Lainmukaisuuden toteutumista seurataan omavalvontasuunnitelman ohjeiden toteuttamisella ja raportoinnilla, asiakas- ja tilaaja- ja viranomaispalautteilla.

Toimintaa ohjaavia lakeja ovat mm; perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, laki sosiaalihuollon ammattihenkilöstöstä, rikoslaki, hallintolaki, pelastuslaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä, asiakasmaksulaki, laki sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, laki sosiaalihuollon asiakkaista ja oikeuksista, vanhuspalvelulaki, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, mielenterveyslaki, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, arkistolaki.

Lisäksi tukipalveluita ja henkilöstöhallintoa ohjaavat mm. seuraavat lait; vuosilomalaki, yhdistyslaki, terveysuojelulaki, jätelaki, tietosuojalaki, EU-tietosuoja-asetus, tartuntatautilaki, työterveyshuoltolaki, työturvallisuuslaki, työaikalaki, työtapaturma- ja ammattitautilaki, laki nuorista työntekijöistä, laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnasta, laki yksityisyyden suojasta työelämässä, tasa-arvolaki, yhdenvertaisuuslaki, laki maanpuolustusvelvollisuutta täyttävän työ- ja virkasuhteen jatkumisesta, yhteistoimintalaki.



Sosiaalipalvelujen päämääränä on varmistaa asiakkaille turvallinen ja laadukas palvelu. Hoidon ja kuntoutuksen tulee perustua vapaaehtoisuuteen asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan tulee saada kuntoutuksestaan ja palveluista riittävästi tietoa ymmärrettävällä ja selkeällä tavalla. Asiakkaan oikeuksien toteutumiseksi ja toteutumisen varmistamiseksi asiakkaalle annetaan mahdollisuus antaa palautetta ja hänen osallisuuttaan tuetaan hoidon eri vaiheissa

Mikäli asiakkaan oikeudet laadukkaaseen ja turvalliseen palveluun eivät toteudu, on jokaisella henkilöstöön kuuluvalla velvollisuus tehdä asiasta ilmoitus palveluyksikön vastuuhenkilölle. Olennaisesti haittaa tai vauraa aiheuttavista epäkohdista ilmoitetaan eteenpäin palveluntilaaajalle. Palveluntuottaja ryhtyy heti toimenpiteisiin epäkohdan korjaamiseksi. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli toimenpiteisiin ei ryhdytä ja epäkohta ei korjaannu, on palveluntuottajalla velvollisuus ilmoittaa asiasta viranomaisille. Ilmoitukseen, muistutukseen ja kanteluun liittyvät ohjeet löytyvät yksiköiden omavalvontasuunnitelmista. Ensisijainen tapa hoidossa ilmenevien ongelmien ja epäkohtien selvittämiseen on keskustella asiasta toimintayksikössä

4 TEHTYJEN SOPIMUKSIEN NOUDATTAMINEN

Kotilo ry osallistuu mielenterveys- ja päihdepalvelujen asumispalvelujen kilpailutuksiin ja sopii puitesopimukset hyvinvointialueen kanssa niissä kilpailutuksissa, joihin on osallistunut ja joihin on tullut valituksi. Tämän lisäksi Kotilo ry sopii tarvittaessa suorahankintasopimuksia hyvinvointialueiden kanssa. Yksiköissä noudatetaan hyvinvointialueiden kanssa tehtyjä sopimuksia sekä mahdollisia asukaskohtaisia sopimuksia.

Sopimusten noudattaminen on henkilökunnan vastuulla, toiminnanjohtajan ja tiimivastaavien seurattavana niiden noudattamista. Yksiköiden työntekijät perehdytetään sopimuksen sisältöön ja heiltä edellytetään palvelukuvaukseen tutustumista. Yksikön vastuuhenkilö raportoi sovitusti toiminnasta palveluntilaaajille ja yhdistyksen hallinnolle.

5 PALVELUIDEN SAATAVUUS, JATKUVUUS, TURVALLISUUS, LAATU JA YHDENVERTAISUUS

Omavalvonnalla varmistetaan, että Kotilo ry:n yksiköiden tuottamat palvelut ovat sisällöltään, laajuudeltaan ja laadultaan sellaisia kuin asiakkaiden tarve ja palveluntilaaajien määrittämät ehdot edellyttävät. Yksiköiden omavalvontasuunnitelmissa määritellään, miten palvelujen laatua ja turvallisuutta seurataan sekä miten toimitaan ennakoivasti tai korjaavasti.

Teemme aktiivisesti yhteistyötä palveluntilaaajan edustajien kanssa ja arvioimme asiakkaittemme palveluntarvetta jatkuvasti. Hyvä hoito ja kuntoutus sekä asiakkaiden tasavertainen kohtelu perustuu asiakkaan ajantasaiseen palveluntarpeen arviointiin ja sen perusteella tehtyyn asiakassuunnitelmaan. Palvelujen saatavuus saadaan turvattua riittävällä ammattitaitoisella henkilöstöllä, jotka ovat perehtyneet ja sisäistäneet toimintayksikkönsä omavalvontasuunnitelman. Henkilöstön määrän turvaamiseksi on laadittu ohje ”*Henkilöstön saatavuuden varmistaminen poikkeavia ja suunniteltuja poissaoloja varten*”. Yksiköissä on vähintään lupaviranomaisten määrittämä hoitajavahvuus ja henkilöstön osaamista ja hyvinvointia kehitetään yhteistoimintalain mukaisella *henkilöstön kehittämissuunnitelmalla*.



Palvelujen turvallisuuden ja laadun seurantaan liittyvät kartoitukset ja toimintaohjeet löytyvät yksikkökohtaisista omavalvontasuunnitelmista. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään vähintään vuosittain ja tarvittaessa. Kartoitukset tehdään omavalvontasuunnitelmassa olevan ohjeen mukaisesti.

- Omavalvontasuunnitelmat ja niihin liittyvät dokumentit:

- Palo- ja turvallisuussuunnitelmat
- Valmiussuunnitelmat
- Lääkehoitosuunnitelmat
- Haitta- ja vaaratapahtumien seuranta
- Riskikartoitukset
- Toimitila- ja laitetekniset kartoitukset
- Tietoturvan ja tietosuojan omavalvontasuunnitelma
- Valvontalakiin liittyvä ilmoitusvelvollisuus

Lisäksi henkilöstöhallintaan kuuluvat dokumentit sekä johtamiseen ja hallintoon liittyvät asiakirjat, suunnitelmat ja prosessikuvaukset löytyvät Kotilo ry:n omasta laatu järjestelmästä.

6 PALVELUN TOTEUTUMISEN SEURANTA

Yksikkökohtaisissa omavalvontasuunnitelmissa on kuvattu palvelun toteutumiseen liittyvä seuranta. Liitteessä 1. on kerätty yhteenveto omavalvontasuunnitelmien toimenpiteiden vastuista, seurannasta ja aikatauluista.

7 HAVAITTUIJEN PUUTTEIDEN KORJAAMINEN

Liitteessä 1 kuvataan palveluntuottamiseen liittyvä seuranta ja tahot, jotka vastaavat mahdollisista epäkohdista ja kehittämistarpeista. Puutteiden korjaaminen tehdään niiden vakavuuden vaatimalla aikataululla tarvittaessa välittömästi. Puuteilmoituksista ja niiden korjaustoimenpiteistä pidetään kirjaa. Puutteet käsitellään henkilökunnan sekä yhdistyksen hallinnon kanssa ja asukkaita informoidaan puutteista ja tapahtumista tarpeen mukaisesti. Palveluntilaajalle ilmoitetaan asiakasturvallisuutta vaarantaneista epäkohdista ja yhteistyössä kehitetään toimintaa niin ettei epäkohtia tulisi ja asiakkaiden kuntoutuminen toteutuisi tavoitteiden mukaisesti.

8 SEURANTAAN PERUSTUVAT HAVAINNOT JA NIIDEN PERUSTEELLA TEHTÄVÄT KORJAUSTOIMENPITEET JA NIIDEN TOIMENPITEIDEN JULKAISU

Toimenpidematriisiin mukaiset toimenpiteet ja niissä havaitut poikkeamat ja puutteet julkaistaan neljän kuukauden välein toimenpidematriisissa Kotilo ry:n verkkosivuilla www.kotilo.fi.

Omavalvontaohjelma on tarkastettu 2.7.2025.

Toimenpidematriisi on päivitetty 22.12.2025.

Toimenpidematriisi on päivitetty 11.3.2026.

YHTEENVETO OMAVALVONTAOHJELMAN TOIMENPITEISTÄ JA VASTUUHENKILÖISTÄ AIKATAULUINEEN

TOIMINTA	Johdon rooli	Henkilöstökoukset (kehittämispäivät, työpaikkakoukset tiimikoukset)	Tiimivastaavat	Henkilöstö	Yhteisökoukset, kuntoutujat	Yhteistyötahot	Aikataulu	Havainnot ja niiden johdosta tehdyt toimenpiteet
Omavalvontasuunnitelmien ja ohjelman päivitys	Toiminnanjohtaja huolehtii päivityksestä Hallitus käsittelee ja hyväksyy.	Käsittely ja perehdytys sisältöön	Käsittely tiimivastaavien kokouksessa. Tiimivastaavat huolehtivat, että henkilöstö tuntee omavalvonnan ja toimii sen mukaisesti.	Osallistuu omavalvontasuunnitelmien tekemiseen ja päivittämiseen Perehtyy ja toteuttaa suunnitelmaa	Käsitellään tarpeellisesti Käsittely yhteisökouksissa. Esillä yksiköissä.	Näkyvissä kotisivuilla. Tarvittaessa toteutetaan palvelun tilaajalle ja viranomaisille	Kerran vuodessa (syyskuu) ja tarvittaessa	Omavalvontaohjelma päivitetty 2.7.2025 ja siitä tiedotettu tiimivastaaville ja henkilöstölle 3.7.2025. Omavalvontasuunnitelmat päivitetty 23.9, omavalvontaohjelman matriisi 11.3.26
Toiminta-ajatus, arvot toimintaperiaatteet -päivitys	Toiminnanjohtaja vastaa päivityksestä, johtoryhmä ja hallitus käsittelevät	Käsittely ja perehdytys henkilöstökouksissa	Tiimivastaavat huolehtivat ja ohjaavat tiimejään toimimaan ohjeiden mukaan	Osallistuu kehittämispäivillä päivitykseen	Käsittely tarvittaessa yhteisökouksissa	Esillä kotisivuilla	Toimintasuunnitelman yhteydessä syksyisin	Toimintasuunnitelma vuodelle 2026 hyväksytty 20.11 syyskokouksessa.
Riski- ja vaarakartoitus	Toiminnanjohtaja vastaa, valvoo ja puuttuu epäkohtiin. Raportoidaan hallitukselle ja kiinteistö oy:lle	Tehdään tiimeissä ja osa yksilöittäin. Kootaan kehittämisedat	Tiimivastaavat huolehtivat kartoituksesta	Osallistuu tunnistamiseen	Huomioidaan kerääminen myös kuntoutujilta	Käsittely työsuojelutoimikunnassa ja tth:n työpaikkakäynteillä	Työsuojelun toimintaohjelman mukaan syksyllä, seur. 2027	
Ympäristön riskien kartoitus huomointilomakkeelle (kohde, kiireellisyys, aikataulu, kuka tekee) korjauksen jälkeen kuitataan tehdyksi	Ongelmista raportoidaan toiminnanjohtajalle, hallitukselle ja kiinteistö oy:lle.	Huomointilomakkeen ohjeistus tarvittaessa	Käsitellään tiimeissä havaittuja epäkohtia	Kiinteistöhuollon vastuuhenkilö tekee Henkilöstö kartoittaa ja on ilmoitusvelvollinen huomattessaan riskejä	Kerätään palautetta kuntoutujilta	Tarvittaessa tieto ja apu kiinteistöhuoltoa, pelastuslaitokselta, sprinkleri ym. turvallisuuslaitteisiin liittyviltä yhteistyökumppaneilta	Kerran kuussa/välittömästi, jos akuuttia	

Psykososiaalisten riskien kartoitus	Toiminnanjohtaja valvoo ja puuttuu epäkohtiin, raportoidaan hallitukselle	Käsitellään kokouksissa Kootaan Kehittämisodeat	Tiimivastaavat huolehtivat, että jokainen vastaan kyselyyn	Jokainen henkilöstön jäsen vastaa kyselyyn		Käsittely työsuojelutoimikunnassa ja työpaikkakäynneillä (syys-lokakuussa) Kehittämisodeat	Vuosittain syksyllä	syyskuu 2029, käsitelty hallituksessa 2.10 ja työsuojelutoimikunnassa 7.10. Tasa-arvoon liittyvä teema tullaan järjestämään seuraavassa tyhy-päivässä.
Haittatapahtumien ja läheltä piti tilanteiden käsittely Lääkepoikkeamaraportti Hilikkaan Väkivalta, vaara ja läheltä piti tapahtumat kirjataan Hilikkaan omalle lomakkeelle Käyttäytymisen muutosten havainnointi kirjataan Hilikkaan	Informoidaan toiminnanjohtajaa Raportointi hallitukselle Tarvittaessa tehdään kehittämis-toimenpiteitä, jotka hallitus hyväksyy	Käsitellään tiimikokouksissa kuukausittain tai välittömästi työryhmässä	Tiimivastaava huolehtii käsittelystä ja korjaustoimenpiteistä tiimissä	Käsitellään heti tilanteeseen osallistuneiden kanssa	Asiakasta/omaista informoidaan tarvittaessa, väärä lääke merkitään kuntoutujan seurantatietoihin Säännöt ja sopimukset kerrataan kuntoutujan kanssa	Tieto palveluntilaa-jan edustajalle ja asukkaan omalle sosiaalityöntekijälle Väkivaltilanteiden jatkokäsittely työterveyshuollossa Kuntoutujan voinnin muutoksista neuvotellaan lääkärin kanssa	Välittömästi tilanteen tapahduttua Yhteenvedot 4 kk välein	Käsitelty tiimivastaavien kanssa 3.7 ja hallituksessa 21.8.
Asukasturvallisuuteen liittyvät ohjeet	Toiminnanjohtaja huolehtii tarvittavat päivitykset tai korjaavat toimenpiteet, raportoidaan hallitukselle	Käsitellään tiimeissä	Tiimivastaava huolehtii, että ohjeita noudatetaan	Antaa korjausehdotuksia Vastuhenkilöt tekevät konkreettiset korjausehdotukset toiminnanjohtajalle	Yhteisökokouksissa käsitellään Uuden asukkaan kanssa käsitellään		Korjaavat toimenpiteet mahdollisimman pian	
Palo- ja pelastussuunnitelma Varautumissuunnitelma	Toiminnanjohtaja vastaa Tiedoksi hallitukselle ja kiinteistö oy:lle	Käsitellään työpaikkakokouksessa	Tiimivastaava huolehtii, että kaikki perehtyvät päivityksiin	Turvallisuusvastaava tekee päivityksen	Järjestetään asukasinfoja ja harjoituksia	Tehdään palo- ja pelastustoimen kanssa Hyvinvointialueen ohjaus ja valvonta	Päivitys kerran vuodessa keväällä	Toimintakortit päivitetty 9/2025 Molempien yksiköiden valmius- ja pelastussuunnitelmat suunnitelmat päivitetty 19.2.26
Lääkehoitosuunnitelma Lääkeluvat	Toiminnanjohtaja valvoo Tiedoksi hallitukselle	Päivitys käsitellään henkilöstökokouksessa	Päivitys käsitellään tiimivastavien kokouksessa Tiimivastaava seuraa ja huolehtii, että tiimissä toimitaan	Lääkehoitovastaava tekee päivityksen Kaikki hoitotyöhön osallistuvat suorittavat lääkeluvat	Yhteisvaikutus-arviointi tallennetaan Hilikkaan kuntoutujan seurantatietoihin.	Vastuulääkäri hyväksyy Hyvinvointialueen ja viranomaisten ohjaus ja valvonta	Päivitys vähintään kerran vuodessa (kesäkuu) Lääkeluvat 5 vuoden välein	Kaikki suunnitelmat päivitetty 5.8. Näytönvalvotakoulutukset käyty 10/2025

			suunnitelman mukaisesti. Seuraa lääkehoidon osamista.					
Kuntoutumissuunnitelma Toimintakykyarvio	Toiminnanjohtaja vastaa sisällöstä ja rakenteesta yhdessä palvelupäällikön kanssa	Tarvittava ohjeistus ja koulutus	Tiimivastaavat huolehtivat, että kaikilla on kuntoutumissuunnitelma ja sitä arvioidaan sekä toteutetaan tavoitteiden mukaan. Tiimivastaavat huolehtivat, että toimintakykyarvioinnit tehdään annetun aikataulun mukaisesti.	Omaohjaaja huolehtii laadinnasta ja seurannasta ja muutoksista. Ohjeet Hilkassa Omaohjaajakeskustelut	Laadinta ja arviointi yhdessä kuntoutujan kanssa.	Mukana läheinen/omainen kuntoutujan suostumuksella Palvelunostajan edustaja ja/tai edunvalvoja tarvittaessa mukana Toimintakykyarvioinnit toimitetaan palvelun ostajalle	Tehdään ensimmäisen kuukauden aikana, arvioidaan puolivuositain. Toimintakykyarvio vähintään kerran vuodessa (lokakuu)	Kaikki toimintakykyarviot päivitetty 10/2025 aikana.
Lääkäripalvelut Hammaslääkäripalvelut Laboratoriopalvelut	Toiminnanjohtaja seuraa toteutumista	Tarvittaessa keskustellaan toimivuudesta	Vastuu toteutuksesta yhdessä ohjaajien kanssa.	Omaohjaaja/ vuorossa oleva ohjaaja huolehtii.	Tallennus Hilkkaan kuntoutujan seurantatietoihin	Lab kokeet SKS:ssa Lääkäri ja hammaslääkäripalvelut tk:ssa Tarv. lähete erikoissairaanhoidon. Yhteistyö palvelujen kehittämisessä	Vähintään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.	Psykiatri tarkistanut asukkaiden lääkelistat touko-heinäkuussa -25
Ravitsemustilan seuranta	Toiminnanjohtajalle raportoidaan epäkohdista		Vastuu seurannasta yhdessä ohjaajien kanssa.	Omaohjaaja/ vuorossa oleva ohjaaja huolehtii (paino, RR, MNA, lab.seurannat) Emännät huolehtivat ravitsemus-suosituksen	Tallennus Hilkkaan kuntoutujan seurantatietoihin	Ravitsemusterapeutin tai muun ammattihenkilön apu	Jatkuvasti	

				mukaisesta ravinnosta				
Asukkaan epäasialliseen kohteluun puuttuminen (kaltoinkohtelu) Toisen työntekijän epäasialliseen kohteluun puuttuminen	Toiminnanjohtaja keskustelee työntekijän kanssa ja tekee ilmoitukset palvelunostajalle ja tarvittaessa viranomaisille. Työnjohdolliset toimet Käsitellään hallituksessa.	Käydään toimintamalli läpi henkilöstö- ja tiimikouksissa	Tiimivastaava puuttuu ja ilmoittaa toim. johtajalle.	Jokaisella velvollisuus ilmoittaa. (lomake ja prosessi Hiikassa ja omavalvontasuunnitelmissa)	Palaute kuntoutujilta.	Valvontalaki ohjaa. Tieto palvelunostajan edustajalle ja muistutukset viranomaisille Työsopimuslaki määrittelee Kotilon pelisäännöt konkreetisoivat	Puututaan välittömästi.	Valvontalain mukainen toimintamalli käsitelty henkilöstön kanssa 22.10.25
Asiakaspalautteen kerääminen	Toiminnanjohtaja vastaa, hallitukselle tiedoksi ja tarvittaessa toimenpiteitä varten.	Asiakaspalautteet (palautelaatikko) käsitellään henkilöstö tai tiimikouksissa Omaispalautteet käsitellään, kun niitä saadaan.	Käy palautteita läpi tiimissä ja reagoi niihin.	Tallennus Hiikkaan	Kerätään palautetta jatkuvasti suullisesti ja kirjallisesti (palautelaatikko) sekä yhteisökokouksissa viikoittain. Strukturoitu lomakekysely.	Kerätään palaute omaisilta, kun ollaan heihin yhteydessä sekä omaisten päivän yhteydessä. Sidosryhmäpalautteet sähköpostilla Verkostopalaverit, asiakastapaamiset. Palautteiden yhteenveto toimitetaan tarvittaessa tilaajalle.	Asiakaspalaute kerran vuodessa, syksy Tarvittavien toimenpiteiden kiiressä arvioidaan ja edetään sen mukaisesti.	Asukaspalautekysely tehty 11/26, käsitelty hallituksessa 18.12.
Henkilöstön kehittämissuunnitelma	Toiminnanjohtaja laatii yhdessä yt-toimikunnan kanssa Hallitus hyväksyy	Käsitellään eri kouksissa ja kerätään toiveita. YT-Toimikunta Kehittämispäivillä linjataan keskeiset toiminnan linjaukset.	Kerätään toiveita, mitä erityistä koulutusta tiimivastaavana toimiminen vaatii Tiimivastaavien näkemys työtiimin osaamistarpeista	Kehityskeskusteluissa voi tuoda esille omat kehittämistarpeet Vuorovaikutteinen keskustelu tiimivastaavien ja toiminnanjohtajan kanssa	Osaamistarpeet hoidossa ja kuntoutuksessa	Käytetään tarpeen mukaan ulkopuolisia kouluttajia ja asiantuntijoita Työnohjaus	YT-toimikunnan kokoukset 2–4 kertaa vuodessa	Viimeisin YT-toimikunnan kokous 29.12.25

