

**Riskienhallinta, vaaratapahtumailmoitukset, henkilöstön epäkohtailmoitukset**

| <b>Havaitut poikkeamat ja positiiviset havainnot</b>        | <b>Suunnitellut sekä toteutetut toimenpiteet</b>                                                                                              | <b>Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö</b>                               |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Kotipalvelusta ei ole noussut poikkeamia alkuvuoden aikana. | Järjestetään työntekijöille lisäperehdytystä HaiPro -järjestelmään, jotta järjestelmä tukee kotipalvelun kehittämistyötä yhtenä työvälineenä. | Esihenkilö.<br><br>Lisäperehdytysten toteuttaminen loppuvuoteen 2025 mennessä. |

**Asiakkaan asema ja oikeudet, asiakkaiden osallisuus, asiakaspalautteet, muistutukset ja kantelut**

| <b>Havaitut poikkeamat ja positiiviset havainnot</b>                                                                                                                                                                                  | <b>Suunnitellut sekä toteutetut toimenpiteet</b> | <b>Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Asiakastyytyväisyyskyselyyn saimme 66 vastausta. NPS 68. Saimme positiivista palautetta palvelun luotettavuudesta, hyvästä asiakaspalvelusta ja laadukkuudesta.<br><br>Muistutuksia tai kanteluita ei ole tullut raportointijaksolla. | Tulokset käsiteltiin henkilöstön kanssa.         | Esihenkilö.                                      |

### Henkilöstö ja henkilöstön riittävyys

| Havaitut poikkeamat ja positiiviset havainnot                                                        | Suunnitellut sekä toteutetut toimenpiteet                     | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Henkilöstövaihtuvuutta ei ole ollut, asiakkaille tutut työntekijät ovat tehneet kotipalvelukäynnit.  |                                                               | Esihenkilö                                |
| Kesäsijaiset rekrytoitu. Sijaiset tuttuja ja jo aiemmin toimintaan perehdytettyjä.                   |                                                               |                                           |
| Työhyvinvointikysely toteutettu. Kyselyn tulokset parantuneet viime vuoteen verrattuna. NPS hyvä 67. | Kyselyn tulokset käsitellään henkilöstön kanssa kesän aikana. | Esihenkilö                                |
| Työhyvinvointitapahtumia on järjestetty.                                                             |                                                               |                                           |

### Asiakastietojen käsittely, kirjaaminen ja tietosuoja

| Havaitut poikkeamat ja positiiviset havainnot                              | Suunnitellut sekä toteutetut toimenpiteet                                               | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Sosiaalihuollon kirjaamisen koulutukset on tehty loppuun tammikuun aikana. | Asiakastyön kirjaamisen sisältö on laadukkaampaa ja se tukee palvelun laadun valvontaa. | Esihenkilö, koko henkilöstö               |

### Omavalvontasuunnitelman kehittämistoimenpiteiden eteneminen

| Suunnitellut sekä toteutetut toimenpiteet                                                                                      | Toimenpiteiden aikataulu ja vastuuhenkilö |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Omavalvontasuunnitelma päivitetty alkuvuoden aikana. Omavalvonnallisia asioita käydään läpi säännöllisesti henkilöstön kanssa. | Esihenkilö                                |