



HoviKoti
Sinulle omaa elämää

OMAVALVONTAOHJELMA

OMAVALVONTA ON ASIAKAS- JA POTILASTURVALLISUUSTYÖTÄ, LAATUTYÖTÄ JA HYVÄÄ ASIAKASPALVELUA.

SISÄLLYSLUETTELO

1. Johdanto	1
2. Omavalvonta HoviKoti-ryhmässä	2
2.1 Yleistä omavalvonnasta.....	2
2.2 Omavalvonnan vastuut	2
2.3 Omavalvontasuunnitelma	2
3. Riskienhallinta	3
3.1 Yleistä riskienhallinnasta	3
3.2 Riskienhallinnan vastuut	3
3.3 Henkilöstön rooli	3
3.4 Asiakkaat ja omaiset.....	3
4. Henkilöstön osaaminen.....	4
4.1 Osaamisen kehittäminen	4
4.2 HoviAkademia	4
5. Seuranta.....	5
5.1 Asiakastyytyväisyys	5
5.2 Työtyytyväisyys.....	5
5.3 Palautteet	5
5.4 Poikkeamat	6
5.5 RAI-arvioinnit ja toimintakykymittarit.....	6
5.6 Ulkoiset auditoinnit	6
5.7 Sisäiset auditoinnit	6
5.8 Lääkehoitosuunnitelma	7
5.9 Whistleblower	7
6. Turvallisuus.....	8
6.1 Asukasturvallisuus	8
6.2 Työturvallisuus ja työsuojelu	8
6.3 Tietosuoja ja tietoturvallisuus.....	9
7. Palvelujen yhdenvertaisuus.....	10

1. Johdanto

Valvonnan tärkein muoto on omavalvonta, joka tarkoittaa toiminnan jatkuvaa arviointia ja kehittämistä asiakkaan näkökulmasta. Omavalvonta on asiakas- ja potilasturvallisuustyötä, laatu-työtä ja hyvää asiakaspalvelua.

Vuoden 2023 alusta voimaan tullut järjestämislaki korostaa hyvinvointialueiden ja palveluntuottajien omaa vastuuta toiminnan asianmukaisesta ja laadukkaasta järjestämisestä ja tuottamisesta (omavalvontavelvoite).

Omavalvonnalla tarkoitetaan sitä, että meidän on valvottava, seurattava ja arvioitava oman toimintamme laatua, lainmukaisuutta ja turvallisuutta. Omavalvonnalla varmistetaan asiakkaiden yhdenvertaisuus sekä palvelujen laatu, saatavuus ja jatkuvuus.

Ohjelmassa määritetään, kuinka varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Tässä omavalvontaohjelmassa kerrotaan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja puutteellisuudet korjataan. Tärkeänä omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat sekä suunnitelmat laadunhallinnasta ja potilasturvallisuudesta.

Omavalvontaohjelma on kiinteä osa laatu- ja toiminnanohjausjärjestelmäämme. Toimintaa ohjaavat periaatteet koskevat koko henkilöstöä ja johtoa.

Tämä omavalvontaohjelma kattaa HoviKoti-ryhmään kuuluvat yksiköt.

2. Omavalvonta HoviKoti-ryhmässä

2.1 Yleistä omavalvonnasta

Tämä omavalvontaohjelma kuvaa, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta, laatua ja yhdenvertaisuutta seurataan sekä miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelmassa kuvatut toimintatavat koskettavat koko henkilöstöä.

Lisäksi yksiköillä on erikseen laaditut omavalvontasuunnitelmat, joissa kuvataan omavalvonnan toteuttamista yksikkökohtaisesti.

Omavalvonnan kirjallista kuvausta päivitetään, kun omavalvontaan liittyvissä ohjeistuksissa, sääntelyssä ja toimintatavoissa tapahtuu muutoksia. Omavalvontaohjelma on nähtävillä yksikön nettisivustolla. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt toimipisteidemme omavalvontasuunnitelmat jotka nekin löytyvät samasta paikasta.

2.2 Omavalvonnan vastuut

HoviKoti vastaa omavalvonnan keskitetyistä linjauksista ja riskienhallinnan prosessien tukemisesta. HoviKoti, yksikön johdon ohella seuraa, että omavalvontaa suoritetaan organisaatiossa sovittujen periaatteiden ja menettelytapojen mukaisesti.

Yksikön esihenkilö vastaa yksikön omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja omavalvonnan toteuttamisesta. Esihenkilöiden vastuulla on myös luoda työyhteisöön avoin ja turvallinen ilmapiiri epäkohtien ja turvallisuusasioiden käsittelylle sekä huolehtia henkilöstön perehtymisestä omavalvonnan toimintatapoihin.

Jokaisen yksikkömme esihenkilön vastuulla on huolehtia, että toimintayksikössä toteutetaan omavalvontaa palvelun laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi. Toimipisteillä on omavalvontasuunnitelma, jossa kuvataan yksikkökohtaiset käytännöt ja toimenpiteet omavalvonnan toteuttamiseksi.

Suunnitelmaa päivitetään aina tilanteen muuttuessa sekä tarpeen mukaan.

2.3 Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelma on kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskinhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmasta. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida havaittuihin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti.

Omavalvontasuunnitelma pidetään yksikössä nähtävillä. Sen tarkoituksena on kertoa lukijalle, miten yksikössä varmistetaan, että palvelu toteutetaan laadukkaasti ja asiakasturvallisesti. Omavalvontasuunnitelma kertoo myös sen, miten yksikössä toimitaan, kun todetaan, että palvelu ei syystä tai toisesta toteudu sille asetettujen tavoitteiden mukaisesti tai asiakasturvallisuus uhkaa vaarantua. Omavalvonnan tavoitteena on, että henkilökunta arvioi koko ajan omaa toimintaansa, kuulee asiakkaita ja omaisia laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyvissä asioissa sekä ottaa asiakaspalautteen huomioon toiminnan kehittämisessä. Suunnitelma tulee päivittää aina käytäntöjen muuttuessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa.

3. Riskienhallinta

3.1 Yleistä riskienhallinnasta

Riskien hallinta on tärkeä osa johtamistamme. Riskien hallinnassa tunnistamme toimintaamme liittyvät riskit, analysoimme niiden vaikutuksia sekä pohdimme, miten mahdollisiin riskeihin vauraudumme ennalta. Riskejä on ennakoitu kuvaamalla toimintaamme liittyvät tärkeimmät prosessit. Toimintaamme liittyvät prosessit, kuten ydin- ja tukiprosessit on kuvattu HoviTori-toimintajärjestelmään.

3.2 Riskienhallinnan vastuut

Riskien tunnistaminen ja johdon 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 johtoryhmä vastaa yksikössä tapahtuvien riskien käsittelystä, reagoinnista, dokumentoinnista ja korjaavien toimenpiteiden seuraamisesta. Työsuojeluorganisaatio osallistuu omalta osaltaan riskien/vaaratapahtumien käsittelyyn ja seurantaan.

Riskien kartoitus on HoviKoti-ryhmässä säännöllistä toimintaa.

3.3 Henkilöstön rooli

Henkilöstömme velvollisuus on nostaa esille työssään havaitsemansa epäkohdat, riskit ja vaaratilanteet. Havaitessaan arjen työssä tai toiminnassa epäkohdan, läheltä piti-tilanteen tai vaaratilanteen tulee havainnosta keskustella viivytyksettä oman esihenkilön kanssa. Ilmoitus havainnosta tehdään poikkeamalomakkeelle. Poikkeamat käsitellään johtoryhmässä sekä raportoidaan eteenpäin hallitukselle. Havainnot käydään läpi henkilöstöpalaverissa.

3.4 Asiakkaat ja omaiset

Asiakkaat ja omaiset voivat tuoda esille havaitsemansa epäkohdat henkilöstölle tai yksikön esihenkilölle suullisesti tai kirjallisesti. Sekä yksikön että HoviKodin nettisivuilla löytyy palautekanava, johon voi jättää palautetta myös anonyymisti.

Ensiarvioinnin ja kriittisyysluokituksen mukaan havainnot välitetään yksikön johtoryhmän tietoon mahdollisia jatkotoimenpiteitä varten.

4. Henkilöstön osaaminen

Esihenkilö tarkistaa uudelta työntekijältä tutkintotodistuksen, sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön ammattipätevyyden, rikostaustatodistuksen, mikäli henkilö tulee työskentelemään alaikäisten kanssa, sekä muun tarvittavan osaamisen esimerkiksi lääkeluvat.

4.1 Osaamisen kehittäminen

Henkilöstön osaamisen kehittämisen painopistealueet määrittelemme osana johtoryhmätyöskentelyä. Henkilöstön kehittämissuunnitelma perustuu yrityksen visioon, strategiaan, vuosittaisiin ja on osa toiminta- ja taloussuunnitelmaa.

4.2 HoviAkademia

HoviKodin oma koulutusympäristö, HoviAkademia osaltaan pitää huolen henkilökunnan perehdyttämisestä sekä oppimisesta. HoviAkademia on verkkopohjainen osaamisalusta, josta löytyy erilaisia koulutuksia ja koulutuskokonaisuuksia, joita tarjotaan suoritettavaksi tasapuolisesti kaikille työntekijöille.

Lisäkoulutustarpeita kartoitamme säännöllisesti henkilöstöpalaverissa sekä osana vuosittain käytäviä kehityskeskusteluita.

Koulutuksen toteuttamissuunnitelmat laadimme vuosittain jokaisen työntekijän yksilöllisen koulutustarpeen vuosittain esihenkilön kanssa käytävän kehityskeskustelujen pohjalta.

5. Seuranta

5.1 Asiakastyytyväisyys

Mittaamme asiakkaidemme tyytyväisyyttä palveluumme systemaattisesti. Asiakaskokemuksen mittaamisen kautta haluamme osallistaa asiakkaitamme ja asiakkaidemme läheisiä.

Tulosten perusteella pyrimme parantamaan palveluiden sisältöä sekä laatua vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä tavoitteita ja pyrimme parantamaan palveluiden sisältöä sekä laatua tulosten perusteella, vastaamaan entistä paremmin asiakkaidemme yksilöllisiä tavoitteita. Asiakaskokemuksen mittaamisen toteutamme aina anonymisti. Tarjoamalla asiakkaillemme mahdollisuuden vastata lyhyehköön kyselyyn mahdollisimman usein pääsemme reaaliaikaisesti kiinni mahdollisiin kehitettäviin asioihin.

5.2 Työtyytyväisyys

Tarjoamme jokaiselle työntekijällämme mahdollisuuden kertoa näkemyksensä siitä, mitkä ovat keskeisimpiä vahvuuksia ja kehittämiskohteita työpaikkamme viihtyvyydessä ja työyhteisöimme toimivuudessa.

Henkilöstölle löytyy oma palautekanava nettisivuilta, joihin voi jättää kehitysehdotuksia tai palautteita halutessaan anonymisti. Palautteet välitetään eteenpäin esihenkilölle sekä tiedoksi tarpeellisille osapuolille.

Mittaamme työtyytyväisyyttä vuosittain. Tulokset läpikäydään yksiköissä ja sovitaan kehittämis-toimenpiteet, näiden aikataulut ja vastuuhenkilöt.

5.3 Palautteet

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 toimen esihenkilö vastaa saatuun palautteeseen. Riippuen palautteen sisällöstä ja kriittisyydestä käsitellään palaute sekä määritellään palautteen pohjalta toimenpiteet toteutettavaksi.

Palvelun sisältöä ja järjestämistä koskeviin reklamaatioihin vastaa aina yksikön esihenkilö mahdollisimman pikaisesti reklamaation saavuttua. Palvelun laatua koskeviin reklamaatioihin reagoidaan siten, että esihenkilö käy keskustelun asianomaisen työntekijän kanssa, jonka jälkeen sovitaan yhteydenpidosta tilaajaan/reklamaation antajaan. Reklamaatiot käymme aina sovitusti tilaajan kanssa läpi.

5.4 Poikkeamat

Poikkeamahavainnot ja -ilmoitukset käsitellään johtamisjärjestelmässä ennalta määritellyn prosessin mukaisesti.

Työntekijän velvollisuus on havainnoida ympäristöönsä ja tunnistaessaan poikkeavan tapahtuman, tehdä välittömät toimenpiteet vaaratilanteen ehkäisemiseksi. Työntekijä täyttää tarvittaessa poikkemalomakkeen.

Ilmoituksen kirjaaja selvittää tapahtuman taustat, analysoi tapahtunutta etsien tapahtuneelle juurisyyt ja myötävaikuttaneet tekijät, sekä ehdottaa mahdolliset korjaavat toimenpiteet. Poikkeamien avulla pystymme oppimaan tapahtuneista ja kehittämään toimintaamme esimerkiksi muuttamalla toimintatapojamme tai prosessejamme.

Poikkeama käsitellään johtoryhmän toimesta, joka analysoi ne ja tekee päätöksen korjaavista toimenpiteistä. Johtoryhmä kertoo henkilökunnalle poikkeamista ja niiden käsittelystä henkilöstökokouksessa ja raportoi niistä eteenpäin hallitukselle.

5.5 RAI-arvioinnit ja toimintakykymittarit

Mikäli käytettävissä on THL:n ylläpitämä RAI-arviointijärjestelmä, sitä käytetään tilaajan tarpeen mukaan. Joissain yksiköissä käytetään TUVA-mittaria.

RAI-arviointi tehdään kullekin asukkaalle puolivuositain tai aina asukkaan voimin muuttuessa. Asukaskohtaista RAI-arviointia käytetään asukkaan hoito- ja kuntoutussuunnitelman pohjana ja suunnitelman toteutumista arvioidaan jatkuvasti päivittäiskirjausten avulla. THL:n toimittamia RAI-palauteraportteja seurataan aktiivisesti.

5.6 Ulkoiset auditoinnit

HoviKoti-ryhmän yksiköillä on ISO 9001 laatustandardisertifikaatti. ISO9001 ja ISO14001 standardit toimivat koko yhtiön laatu- ja ympäristöjärjestelmien pohjana. Standardit noudattavat prosessimaista toimintamallia painottaen erityisesti vaatimusten ymmärtämistä ja täyttymistä, riskien ja mahdollisuuksien tunnistamista ja toiminnan kehittämistä niiden pohjalta, tarvetta ottaa huomioon prosessien kyky tuottaa lisäarvoa, prosessien suorituskyvystä ja vaikuttavuudesta saatavia tuloksia ja prosessien jatkuvaa parantamista objektiivisten mittausten perusteella.

Sertifikaatteja ylläpidetään KIWA Inspectan toimesta toistuvilla auditoinneilla, joilla varmistetaan laatu- ja ympäristöjärjestelmän mukainen toiminnan johtaminen, ohjaus ja toiminnan sisällön ja laadun seuranta.

5.7 Sisäiset auditoinnit

Ulkoisen auditoinnin lisäksi teemme myös sisäistä auditointia, sillä haluamme kehittää toimintaamme systemaattisesti. Sisäiset auditoinnit toteutetaan joko erillisenä prosessina, auditointisuunnitelman mukaisesti. Lisäksi liiketoiminnoissa toteutettavat laatu- ja omavalvontakyselyt vastaavat tähän vaatimukseen.

Sisäiset auditoinnit toteutetaan ulkoisten auditointien systematiikkaa noudattaen mutta painotuvat vielä enemmän sisäisten prosessin toteutumiseen ja toiminnan ohjeistusten mukaisuuden toteutumiseen. Niissä myös arvioidaan yksikön laadun mittareiden ja omavalvontakyselyiden pohjalta yksikön toiminnan kehittämistä.

5.8 Lääkehoitosuunnitelma

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

5.9 Whistleblower

Väärinkäytösten ilmoittaminen on mahdollista nettisivujemme kautta. Ilmoituksen voi tehdä anonymisti.

6. Turvallisuus

Turvallisuus koostuu asukasturvallisuudesta, työturvallisuudesta ja työsuojelusta sekä tietosuojasta ja tietoturvallisuudesta.

6.1 Asukasturvallisuus

Asukasturvallisuus koostuu useasta osa-alueesta. Palo- ja pelastusturvallisuus taataan ajantaisella 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, tarvittaessa useamminkin. Hälyttimet ja turvalaitteet testataan yksiköissä valmistajan ohjeiden mukaan. Ensiapuosaaminen varmistetaan koulutuksella ja harjoittelulla.

Laiteturvallisuus on osa asukasturvallisuutta. Laitteiden käyttöön järjestetään koulutus kaikille työntekijöille. Työnantaja varmistaa, että kaikki työntekijät osaavat käyttää laitteita. Kaikki lääkinnälliset laitteet on viety laiterakisteriin. Sillä varmistamme, että laitteet huolletaan asianmukaisesti.

Kun varmistamme yksikön turvallisen toiminnan ja riittävien palveluiden saannin, asukas kokee saamansa palvelun ja ympäristön turvalliseksi. Henkilöstön perehdytys ja osaaminen ovat tärkeä osa asukasturvallisuutta.

6.2 Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus ja työsuojelu on tärkeä osa johtamista, osana työhyvinvointia. Työsuojeluorganisaatio toimii paikallisesti.

Työturvallisuus varmistetaan yksiköissä toiminnan tuntemisella. Työn vaarojen ja riskien arviointi tehdään säännöllisesti. Se on omavalvontaa, jonka tavoitteena on tapaturmien ja vaaratilanteiden tunnistaminen ja ennaltaehkäisy, korjaavien toimenpiteiden suunnittelu ja toteutus sekä työhyvinvoinnin tukeminen. Yksikön johtaja seuraa työntekijöiden työhyvinvointia jatkuvasti ja ohjaa tarvittaessa työntekijän työterveyshuoltoon.

Työsuojelun tarkoituksena on ehkäistä, vähentää ja poistaa työssä ja työoloista aiheutuvia tapaturmia, ammattitauteja sekä terveydelle haitallista fyysistä ja psyykkistä kuormitusta.

Työsuojelu- ja työhyvinvointipolitiikalla haluamme muun muassa

- vähentää sairauspoissaoloja
- vähentää pysyvän työkyvyttömyyden riskiä
- kehittää työoloja
- pitää yllä työ- ja toimintakykyä.

Työsuojelun yhteistoiminta toteutuu työsuojelutoimikuntien kautta. Toimikunnat koostuvat toimipisteiden henkilöstön valitsemista työntekijöiden ja lähiesihenkilöiden edustajista. Lisäksi toimikunnissa on mukana työsuojelupäällikkö työnantajan edustajana ja koollekutsujana. Työsuojelutoimikunnat kokoontuvat 1-2 kertaa vuodessa.

Työhyvinvointi, työkyvyn edistäminen ja työn voimavaratekijöiden vahvistaminen ovat merkittävä osa yrityksemme johtamista ja esihenkilötyötä. Selvitämme ja seuraamme vuosittain sairauspoissaoloja, työtapaturmia ja ammattitauteja, jotta voidaan arvioida työn terveyttä ja turvallisuutta. Työturvallisuus on luonnollinen osa päivittäistä toimintaamme ja johtamisjärjestelmäämme.

Työterveyden edistämiseksi vahvimpia keinoja vaikuttaa ovat vuosittaiset laajat työtyytyväisyyskyselyt, niiden tulokset, analysointi ja toimenpiteiden jalkauttaminen sekä varhaisen tuen malli, jossa työntekijä saa riittävän ajoissa työnantajan ja työterveyden tukea.

6.3 Tietosuoja ja tietoturvallisuus

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.

Tietoturvallisuuteen ja -suojaan liittyvät periaatteet, organisointi, vastuut ja tavoitteet on kuvattu HoviTori -toimintakäsikirjassa.

Tietoturva-asiat kuuluvat kaikkien perehdytysohjelmaan. Jokainen työntekijä suorittaa tietosuoja- ja tietoturvakoulutukset, jotka antavat toimintaohjeet arjen tietoturvaluokkoihin.

7. Palvelujen yhdenvertaisuus

Palveluiden yhdenvertaisuuden varmistaminen on perustavanlaatuinen asia, joka kuuluu myös jokaisen työntekijän vastuulle.

Varmistamme yhdenvertaisuuden toteutumista palveluissamme seuraavin tavoin:

- Tuemme asiakkaidemme osallisuutta ja moninaisuutta yhteisöissämme ja kunnioitamme yksilöiden erilaisuutta ikään, sukupuoleen, kansalaisuuteen, kieleen, uskontoon, vakaumukseen, seksuaalisuuteen suuntautumiseen, poliittiseen mielipiteeseen ja muihin henkilöön liittyviin syihin katsomatta.
- Kohtaamme jokaisen asiakkaan yksilönä, suunnittelemme palvelukokonaisuuden yhdessä asiakkaan kanssa hänen yksilöllisistä tarpeistaan lähtien ja pyrimme mahdollistamaan jokaiselle asiakkaalle oman näköisen elämän palveluissamme.
- Osallistamme asiakkaitamme hoitosuunnitelmien tekemiseen, arjen askareisiin ja yhteisölliseen toimintaan yksiköissä ja niiden ulkopuolella.
- Otamme perehdytyksessä ja täydennyskoulutuksessa huomioon yhdenvertaisuuteen liittyvät asiat ja tuemme henkilöstöämme toteuttamaan näitä arjessa jokaisen asukkaan kohdalla.
- Seuraamme asiakkailta ja heidän läheisiltään kerättyä palautetta, pyrimme tunnistamaan yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyviä kehityskohteita ja toteutamme tarvittaessa toimenpiteitä.