

Oma-valvontasuunnitelma



Sisällys

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	5
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	6
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	9
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .	10
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	12
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	12
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	13
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	13
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	13
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	15
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	15
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	15
Liitteet.....	15

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Kuunhalo Oy/ Kuunhalo H.A.
- 2803248-5
- Köykkärintie 321, 62310 Voltti, p. 0458019800, kuunhalo@kuunhalo.fi

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Kuunhalo Oy/ Kuunhalo H.A.
- Köykkärintie 321, 62310 Voltti, p. 0458019800, kuunhalo@kuunhalo.fi
- Reetta Räsänen, sosionomi (AMK), Kiulukkatie 1A, 24280 Salo, p.0503375507, reetta@kuunhalo.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Henkilökohtaisen avun tarjoaminen hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaalle.

Arvoihimme kuuluu erityisesti seuraavien asioiden tukeminen, niihin panostaminen ja niiden ottaminen huomioon toiminnassamme: Asiakkaan yksilöllisyys, turvallisuus, itsemääräämisoikeus, osallistuminen, monipuolisuus, kunnioittaminen, sekä asiakkaan mielekkään elämän mahdollistaminen ja toimintakyvyn tukeminen, jotta asiakas voi elää omien arvojensa mukaista elämää.

Henkilökohtainen apu tuotetaan asiakkaan kotona tai muussa hänen osoittamassaan paikassa. esim. työpaikka, harrastuspaikka, kulttuuritapahtuma tms.

Palveluja tuotetaan sopimuksen perusteella suoraan asiakkaille. Palveluja ei hankita tällä hetkellä toiselta palveluntuottajalta, mutta palveluja on mahdollista tuottaa tarvittaessa alihankintana toiselle palveluntuottajalle.

Asiakaspaikkoja on yhteensä tällä hetkellä 5, joista kaksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella, Kauhavalla, kaksi Varsinais-Suomen hyvinvointialueella Salossa ja yksi Kanta-Hämeen hyvinvointialueella Hämeenlinnassa.

Tarkoitus on myös tulevaisuudessa tarjota henkilökohtaista apua tapahtumiin ja matkustamiseen aiemmin mainittujen hyvinvointialueiden lisäksi myös Kymenlaakson ja Päijät-Hämeen hyvinvointialueilla.

Asiakkaiden kanssa laaditaan palvelusopimus joka perustuu vammaispalvelun laatimaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

1.4 Päiväys

- 18.8.2025

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Sähköisen omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisen seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaavat henkilöstövastaava Reetta Räsänen ja Kuunhalo Oy:n hallituksen jäsen Katariina Paatelainen. Tulevaisuudessa päivittäminen tapahtuu yhdessä henkilökunnan kanssa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyvät Reetta Räsänen ja Katariina Paatelainen.

Palveluyksikön omavalvonnasta vastaa henkilöstövastaava Reetta Räsänen.

Henkilöstö perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan ja sen sisältöön rekrytointivaiheessa. Sen noudattamiseen sitoudutaan työsopimuksessa ja sitä käydään läpi vielä perehdytysvaiheessa. Omavalvontasuunnitelma on myös koko ajan henkilöstön saatavilla toimipisteessä ja yrityksen verkkosivuilla. Omavalvontasuunnitelman keskeisiä osa-alueita käydään läpi henkilöstöpalavereissa kuukausittain ja omavalvonnallisista teemoista viestitään henkilöstölle.

Omavalvontasuunnitelma on mahdollista saada nähtäväksi myös asiakkaan kotiin.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina kun tulee muutoksia. Henkilöstöä tiedotetaan muutoksista ja päivityksistä.

Omavalvontasuunnitelmaa laadittaessa ja päivitettäessä otetaan huomioon palautetieto, joka on saatu palveluyksikön palveluja saavilta asiakkailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä. Tämä kattaa sekä säännöllisesti kerättävän että muuten saadun palautetiedon.

Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan palveluissa, niiden laadussa ja asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuvat muutokset. Omavalvontasuunnitelman laadinnan ja päivittämisen yhteydessä otetaan huomioon myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus.

Omavalvontasuunnitelman aiemmat versiot säilytetään arkistossa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Hyvinvointialueen - eli palvelunjärjestäjän - vammaispalvelun viranhaltija arvioi asiakkaan palvelutarpeen kokonaisvaltaisesti yhteistyössä asiakkaan, ja tarvittaessa hänen läheistensä ja muiden toimijoiden kanssa.

Henkilökohtaisen avun päätös ja sen toteuttamistapa, kesto ja tuntimäärät perustuvat vammaispalvelun viranhaltijan tekemään yksilölliseen palvelusuunnitelmaan.

Hyvinvointialue myöntää asiakkaalle palvelusetelin, jolloin asiakas voi itse valita palveluntuottajan, olla yhteydessä yritykseen ja saada tarvitsemansa palvelut.

Hyvinvointialue järjestää asiakkailleen palveluja sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä annetun lain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon palvelusetelistä 569/2009 muutoksineen 601/2022) mukaisesti. Palveluntuottajaoikeus ei ole sopimus hyvinvointialueen ja palveluntuottajan välillä vaan palvelua tuottaessa sitä koskevan sopimuksen osapuolina ovat palveluntuottaja ja asiakas.

Sopimusta laadittaessa kartoitetaan asiakkaan toiveet ja tarpeet, ja laaditaan toteuttamissuunnitelma asiakkaan ja/tai hänen omaistensa ja läheistensä kanssa. Toteuttamissuunnitelmassa ilmenee kaikki asiakkuuden keskeiset asiat, kuten asiakkaan perustiedot, diagnoosi, apuvälineet, yksilölliset avuntarpeet ja toiveet.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Päivittäisessä toiminnassa palvelupisteen palvelukoordinaattori tekee henkilökohtaisen avun asiakkaiden kohdalla moniammatillista yhteistyötä asiakasta hoitavien tahojen kanssa asiakkaan suostumuksen mukaisesti. Tyypillisesti yhteistyötä tehdään vammaispalvelun sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan sekä kotihoidon kanssa.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmiutta ja jatkuvuudenhallintaa ylläpidetään yrityksen omalla valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelmalla. Suunnitelmaa päivitetään vuosittain ja siitä vastaa yrityksen johto.

Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas saa tarvitsemansa palvelun myös työntekijän sairastuessa tarvittaessa kutsuttavien työntekijöiden avulla. Uusia työntekijöitä palkataan tarvittaessa.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Tuottaaksemme laadukasta ja turvallista avustajapalvelua, panostamme yrityksemme työntekijöidemme rekrytointiin. Varmistamme, että työhön valituilla henkilöillä on oikeanlainen asenne vammaisten asiakkaiden apuna toimimiseen, ja yksilöllisten tarpeiden, toiveiden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen.

Meillä on tavoitteena olla henkilökunnallemme turvallinen, tasa-arvoinen, syrjimätön ja reilu työpaikka. Kaikki työntekijät ovat vastuussa omalta osaltaan hyvästä yhteishengestä.

Yrityksessämme seurataan säännöllisesti muun muassa sairauspoissaoloja, työntekijöiden läheltä piti- ja poikkeamaraportteja sekä asiakas- ja työntekijäpalautetta. Henkilöstön työaika seurataan ja esimerkiksi jatkuvaa ylityötä tekevän alaisen työskentelyyn puututaan ja pyritään siten ehkäisemään mahdollinen työuupuminen.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Henkilökohtainen apu toteutuu asiakkaan kotona, eikä yrityksellä ole erillisiä toimitiloja.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

- Asiakastietolain 7 §:n mukainen johtaja, joka vastaa palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta
Katariina Paatelainen, hallituksen jäsen, p 0458019800, katariina@kuunhalo.fi
- Palveluntuottajan tietosuojavastaavan nimi, tehtävänimike ja yhteystiedot
Reetta Räsänen, tietosuoja- ja henkilöstövastaava, 0503375507, reetta@kuunhalo.fi

Noudatamme henkilötietojen käsittelyssä EU:n yleistä tietosuoja-asetusta ("tietosuoja-asetus"), kansallista tietosuojalakia (1050/2018) sekä sote-alan henkilötietojen käsittelyä koskevaa erityissääntelyä (erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä annettua lakia (703/2023).

Asiakkaiden henkilötietojen käsittely perustuu asiakkaan oman kunnan antamaan toimeksiantoon. Yrityksellämme on sosiaalihuollon palveluntarjoajana oikeus käsitellä asiakkaan arkaluonteisia terveydentilaan tai vammaisuuteen liittyviä ja hänelle myönnettyyn palveluun liittyviä välttämättömiä henkilötietoja (tietosuojalaki 6 § 1 mom 5 kohta).

Työntekijän asiakastietojen käsittelyn perusteena on tietoteknisesti varmistettu asiakassuhde (laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 9 §).

Tietosuoja- ja tietoturvakoulutus on osa työntekijän perehdytystä. Henkilöstövastaava ja johtaja vastaavat siitä, että heidän alaisensa osaavat käyttää järjestelmiä asianmukaisesti. Mikäli täydennyskoulutuksen tarvetta ilmenee, ilmoitetaan siitä tietosuojavastaavalle.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on päivitetty 3.9.2025

Asiakas voi halutessaan tarkastaa ja korjata omat tietonsa. Sitä voi pyytää kirjallisesti tietosuojavastaavalta esimerkiksi sähköpostitse.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksen sisäiseen tietojenkäsittelyyn on käytössä Valviran hyväksymä sosiaali- ja terveysaloille tarkoitettu asiakastietojärjestelmä. Asiakastietohallintajärjestelmän käyttö on osa työntekijöiden perehdytystä ja sillä varmistetaan työntekijöiden riittävä osaaminen asiakastietojen käsittelyyn. Työntekijät allekirjoittavat myös salassapito- ja vaitiolositoumuksen.

Asiakkaille kerrotaan kartoitusvaiheessa, palvelusuunnitelmaa laadittaessa, mihin tarkoitukseen asiakkaan tietoja tarvitaan sekä ne henkilöt, jotka tietoja käsittelevät. Asiakas antaa suostumuksensa tietojensa tallentamiseen ja käsittelyyn yrityksen ja asiakkaan välisellä palvelusopimuksella.

STM on julkaissut Oppaan sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä (Opas sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä 05/2024). Opas tukee sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten asiakastietojen käsittelyä, kun tietoja kirjataan vuoden 2024 alussa voimaan astuneen uuden asiakastietolain vaatimusten mukaisesti. Oppaassa todetaan henkilökohtaisten avustajien toteuttamasta kirjaamisesta seuraavasti (s. 50-51): Henkilökohtainen avustaja voi olla työsuhteessa hyvinvointialueeseen tai yksityiseen palveluntuottajaorganisaatioon, jolloin häntä koskee sama kirjaamisvelvollisuus kuin muutakin henkilöstöä. Henkilökohtaisen avun sisältö ja työtehtävien vaativuus voivat vaihdella hyvinkin paljon, jolloin myös kirjattavan tiedon määrä ja sisältö voivat vaihdella. Henkilökohtaisen avustajan tehtävänä on kirjata pääasiassa sellaiset tiedot, jotka liittyvät henkilökohtaisen avun tavoitteiden toteutumiseen. Samalla on noudatettava tietojen minimoinnin periaatetta niin, että asiakkaan yksityisyyden suoja ei vaarannu ja hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu silloinkin, kun hän tarvitsee toisen henkilön apua. Kirjaamiseksi voi riittää tieto avustustuntien ajankohdasta, jotta palvelunjärjestäjä voi todentaa, että palvelua on annettu sopimuksen mukaan.

Yksikölle on laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva tietoturvasuunnitelma jota päivitetään aina tarvittaessa ja vähintään kerran vuodessa. Tietoturvasuunnitelmasta vastaa tietosuojavastaava. Tietoturvasuunnitelma ei ole julkinen asiakirja.

Tarvittaessa teemme poikkeamista ilmoituksen suoraan aluehallintovirastoon.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Henkilökohtainen apu toteutetaan asiakkaan kotona tai muissa hänen elämänsä liittyvissä paikoissa.

Työssä noudatetaan hyvää hygieniää ja viranomaisten ohjeita ja määräyksiä mm. käsien pesusta ja käsihuuhteen käytöstä.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Henkilökohtaisen avun palvelussa ei toteuteta lääkehoitoa.

3.3.7. Lääkinnälliset laitteet

Asiakkaan lääkinnällisistä laitteista vastaa niiden myöntäjä. Henkilöstö käyttää laitteita ohjeiden mukaan ja ilmoittaa mahdollisista vioista esihenkilölle tai auttaa asiakasta raportoimaan myöntäjälle. Viallisia laitteita ei tule käyttää.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Yrityksessä toimii yrittäjän lisäksi myös henkilöstövastaava (sosionomi AMK) sekä kaksi henkilökohtaista avustajaa sekä 3 tarvittaessa kutsuttavaa työntekijää. Työntekijöitä rekrytoidaan tarvittaessa lisää.

Yritys ei käytä vuokratyövoimaa tai alihankintaa palveluiden tuottamiseen.

Henkilöstö valitaan hakemusten ja haastattelujen perusteella. haastattelussa varmistetaan muun soveltuvuuden lisäksi mm. riittävä kielitaito. Henkilökohtaisessa avussa ei hakijoilla ole koulutusvaatimusta.

1.1.2025 voimaan tulleen uuden valvontalain 28 §:n myötä on iäkkäiden ja vammaisten henkilöiden kanssa työskentelevien osalta työnantajalla on oikeus ja velvollisuus tarkastaa hakijan rikosrekisteriote. Työnhakijan tulee esittää rikosrekisteriote esihenkilölle ennen kyseessä olevia työtehtäviä sisältävän työsopimuksen allekirjoittamista tai ennen kuin työntekijälle ensimmäisen kerran osoitetaan kyseessä olevia työtehtäviä. Esihenkilö tarkistaa rikosrekisteriotteen ja merkitsee tarkistuksen päivämäärän toiminnanohjausjärjestelmään. Rikosrekisteriotetta tai sen jäljennöstä ei tallenneta työnantajan arkistoihin, vaan se palautetaan työntekijälle viipymättä tarkastuksen jälkeen.

Uudet työntekijät perehdytetään tehtäviinsä ja koeaika on aina automaattisesti 6kk. Työntekijät perehdytetään myös oma-valvontasuunnitelmaan ja asiakastietojärjestelmään sekä salassapitovelvollisuuden noudattamisen.

Ennen työn aloittamista työntekijöiltä vaaditaan vähintään Hätä-ensiapukurssi suoritettuna.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

- Palveluyksikön asiakkaan tai potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot

Ei nimettyä henkilöä. Yrityksessämme toimimme yleisten ja tilaajan antamien menettelyohjeiden mukaisesti.

- Alueen sosiaaliasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, joka toimii asiakkaiden edun turvaajana. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi pyytää sosiaaliasiavastaavaa henkilöstön ja asiakkaan sovittelijaksi.

Sosiaalivastaavan puhelinaika: maanantaisin - perjantaisin klo 10:00 - 12:00 ja 13:00 - 15.00

Yhteydenottopyynnön voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen sosiaaliasiavastaava@varha.fi

- Alueen potilasasiavastaavan tehtävät ja yhteystiedot

Hyvinvointialue vastaa potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan järjestämisestä järjestämänsä ja tuottamansa sosiaali- ja terveydenhuollon osalta. Yksityisten järjestämien ja tuottamien sote-palveluiden asiavastaavatoiminnasta vastaa se hyvinvointialue, jonka alueella palvelua annetaan.

Potilasasiavastaavan puhelinaika maanantaisin - perjantaisin klo 8:00 - 15:30, puh. 02 313 2399

Yhteydenottopyynnön voi lähettää myös sähköpostitse osoitteeseen potilasasiavastaava@varha.fi

- Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja palvelut (esim. palvelusetelillä tuotetuissa palveluissa yksityinen palveluntuottaja ja asiakas ovat keskenään sopimuskumppaneita).

Valtakunnallisen kuluttajaneuvonnan puhelinnumero: 09 5110 1200. Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12-15. Palvelut: Neuvonta/sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolet ovat kuluttaja ja yritys.

- Muistutusten käsittelystä vastaava henkilö, tehtävänimike ja yhteystiedot, muistutusten käsittelyn määräaika

Reetta Räsänen, henkilöstövastaava, p.0503375507, reetta@kuunhalo.fi

Muistutukset käsitellään viipymättä, kuitenkin aina kahden viikon sisällä.

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi aina asianmukaisesti asiakkaiden taustasta tai vammasta riippumatta. Jokaisella on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Jokaisen hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä siten, että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992). Potilaslain mukaiset muut oikeudet, kuten tiedonsaantioikeudet ja itsemääräämisoikeudet

Sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (812/2000) tarkoituksena on muun ohella edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sekä julkisessa että yksityisessä sosiaalihuollossa.

Lain 23 §:n mukaan asiakkaalla on oikeus tehdä saamastaan kohtelusta muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluvista sosiaalihuollon palveluista tehtävät muistutukset tulee osoittaa sosiaalijohtajalle.

Mahdollisiin muistutuksiin vastataan kirjallisesti kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Jos muistutus tulee suullisesti, työntekijä kirjaa sen itse mahdollisimman selkeästi asiakkaan ilmaisun mukaan. Kaikki palautteet ja huomautukset arkistoidaan.

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Yritys pyrkii ennaltaehkäisemään ja hallitsemaan yrityksen toimintaan ja asiakasturvallisuuteen liittyviä riskejä monin tavoin.

Perustana sille on avoin ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa henkilöstö, asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esiin havaintojaan.

Henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskienhallintaan sekä -arviointiin, kuin myös mahdollisten parannus – ja korjaustoimenpiteiden toteuttamiseen.

Poikkeamailmoitukset, palautteet, henkilöstökyselyt ja -kokoukset sekä asiakaspalautekyselyt ovat keskeisiä työkaluja riskien tunnistamisessa ja hallinnassa.

Haittatapahtumat ja läheltä piti - tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan, ja vakavat poikkeamat käsitellään välittömästi.

Omavalvonnassa havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen vaatimalla tavalla. Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus, joka perustuu valvontalain § 29:teen, käsitellään osana perehdytystä ja kerrataan säännöllisesti henkilöstötapaamisissa.

Henkilökunnan on viipymättä ilmoitettava työnjohdolle, jos he havaitsevat epäkohdan tai uhan. Ilmoituksen voi tehdä suullisesti tai sähköpostitse kirjallisesti ohjeen mukaan. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö aloittaa toimenpiteet epäkohdan korjaamiseksi välittömästi.

Vakavista poikkeamista tiedotetaan myös hyvinvointialueen sosiaalihuollon viranomaisille.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat puutteet ja ongelmat tulee pyrkiä korjaamaan heti ja niistä tulee tiedottaa laajasti.

Ilmi tulleiden epäkohtien syyt analysoidaan ja käydään läpi tapauskohtaisesti tarvittavilla kokoonpanoilla (työntekijöiden kanssa, hallinnon palaverissa). Siten voidaan tunnistaa ja ennaltaehkäistä vastaavat poikkeamat ja muuttaa tarvittaessa toimintamalleja, täsmentää tarvittaessa ohjeistusta sekä tunnistaa perehdytystarpeita.

Tutkinnassa noudatetaan ehdotonta luottamuksellisuutta. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa tukea joko tiimin sisällä tai työterveyshuollon toimesta.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Otamme palautteita vastaan yrityksen omien palautekanavien kautta.

Tämän lisäksi saamme asiakkailta palautetta palautelomakkeen kautta, joka toimitetaan asiakkaille täytettäväksi vuosittain.

Palautteen voi antaa lomakkeen lisäksi myös tekstiviestillä, sähköpostilla tai puhelimitse.

Asiakkaat voivat kirjata palautteeseen myös omia ehdotuksiaan ja huomioita. Palautteet ohjaavat osaltaan yrityksen kehittämistä ja toimenpiteitä palveluiden parantamiseksi. Haitta- ja vaaratapahtumailmoituksia varten on yrityksellä käytössään kansio mihin poikkeamat ja läheltä piti - tilanteet kirjataan.

Toiminnan palveluprosesseihin liittyvät riskikartoitukset kehittämissuunnitelmineen tehdään kerran vuodessa vastuuhenkilön aikataulun mukaisesti ja ne käsitellään henkilöstöpalaverissa.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syitä ja taustatekijöitä analysoitaessa pohditaan perusteellisesti tapahtuman juurisyitä ja arvioidaan, ovatko suojaukset riittäviä riskien ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.

Yleisimpiä kehittämistoimia ovat ohjeistuksen parantaminen tai lisäkoulutus henkilöstölle. Osaavan ja ammattitaitoisen henkilökunnan kouluttaminen sekä ohjeistuksen selkeys ovat parhaat keinot huolehtia toiminnan laadun jatkuvuudesta.

Kehittämistoimet kirjataan poikkeamaraportointijärjestelmään, ja raportit suljetaan, kun toimenpiteet on toteutettu.

Kehittämistoimien vastuhenkilö ja aikataulu määritellään työnjohdon toimesta.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Riskienhallintaa on riskien tunnistamista ja niihin etukäteen varautumista. Ilman riskien tunnistamista ei riskejä voida ennaltaehkäistä eikä toteutuneisiin epäkohtiin voida puuttua suunnitelmallisesti.

Riskienhallinta on koko työyhteisön yhteinen asia ja jokainen henkilökunnasta on velvollinen tuomaan esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit. Tulleet raportit poikkeamista käsitellään ja niiden perusteella määritetään tarvittavat toimenpiteet. Toimenpiteillä tarkoitetaan menettelyjä, joiden avulla epäkohtien, laatupoikkeamien, läheltä piti tilanteiden, haittatapahtumien syyt ja seuraukset saadaan selvitettyä sekä puutteet korjattua ja niiden uusiutuminen voidaan ehkäistä.

Työyhteisö osallistuu turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Johdon tehtävänä on vastata strategisesti riskien hallinnasta sekä huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta, järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista ja että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.

Riskienhallinta on jatkuvasti käytännössä mukana elävä asia. Omavalvonta perustuu riskienhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtien uhkia tulee arvioida monipuolisesti asiakkaan saaman palvelun näkökulmasta. Usein riskit ovat monien toimintojen summa.

Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen keskusteluilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa voivat tuoda esille laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä havaintojaan.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Panostamme henkilökohtaisten avustajien osaamisen vahvistamiseen

Tavoitteenamme on varmistaa niin asiakastyytyväisyys kuin työntekijöiden työhyvinvointi ja työtyytyväisyys sekä sitoutuneisuus meihin yrityksenä.

Sisäisen viestinnän perustana pidämme avoimuutta ja ajankohtaisuutta. Ilmoitamme muutoksista, uudistuksista ja päätöksistä mahdollisimman pian koko henkilöstölle.

Ongelma- ja reklamaatioprosessien kehittäminen on olennainen osa henkilökohtaisessa avussa, jolloin voimme vahvistaa asiakassuhteita ja ylläpitää laatua. Samalla varmistamme, että asiakkaidemme tarpeet ja odotukset tulevat nopeasti ja laadukkaasti täytettyä.

Hyväksyntä ja allekirjoitus

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen hallituksen jäsen ja palvelupisteen vastuuhenkilö

Paikka ja päiväys

Alahärmä

18.8.2025

Salo

18.8.2025



Katariina Paatelainen

hallituksen jäsen

Reetta Räsänen

Allekirjoittaja Reetta Räsänen
DN: cn=Reetta Räsänen,
email=reetta.rasanen@gmail.com
O=Reetta Räsänen
S=Reetta Räsänen
C=Finland
Päiväys: 2025.08.18 19:58:47 +0300

Reetta Räsänen

henkilöstövastaava