

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. Palveluntuottajan tiedot

- Toiminimi / nimi: Hoivapalvelut Onnenpisara
 - Y-tunnus: 2313518-6
 - Yhteystiedot: Lurniementie 12, 56120 Salosaari
 - Toiminnan luonne: yksityrittäjä, ei työntekijöitä
 - Ammattinimike: lähihoitaja
 - Vastuuhenkilö: Riina Harinen
 - Rekisteröinti päätöksen ajankohta: 16.10.2013
-

2. Toiminnan kuvaus

Palveluntuottaja tuottaa sosiaalipalveluja yksityisenä yksityrittäjänä. Toiminta perustuu asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, toimintakyvyn tukemiseen sekä turvalliseen ja luottamukselliseen työskentelyyn.

Tuotettavat palvelut:

- Kotihoito asiakkaan kotona
- Tukipalvelut (asiointi, arjen apu, sosiaalisen kanssakäymisen mahdollistaminen)
- Omaishoidon sijaisuudet
- Henkilökohtainen avustaminen

Toiminnan tavoitteena on edistää asiakkaan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä tukea itsenäistä selviytymistä arjessa. Asiakasmäärä riippuu sovittujen asiakastapaamisten kestoista ja määristä. Pidämme asiakasmäärän sellaisena, että pystymme mahdollisimman joustavasti tarjoamaan palveluitamme asiakkaille heidän tarpeiden ja toiveiden mukaisesti kiireettä. Asiakkaan palveluiden tarpeen kasvaessa pohdimme yksilöllisesti asiakkaan kanssa yhdessä parhaan ratkaisun riittävien palveluiden järjestämiseksi.

3. Toiminta-ajatus, arvot ja periaatteet

Hoivapalvelut Onnenpisara tarjoaa kuntouttavalla työotteella tuotettavia hoivapalveluja kotona asuville ikäihmisille, erityistä tukea tarvitseville lapsille/nuorille ja eri ikäisille kuntoutujille sekä vammaisille henkilöille henkilökohtaista avustamista. Palveluita tuotetaan

asiakkaiden omaan kotiin/asumisyksikköön. Yritys on erikoistunut kuntouttavaan toimintaan, joiden tavoitteena on lisätä asiakkaan fyysistä-, psyykkistä- ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia.

Toiminnan lähtökohtana ovat:

- asiakaslähtöisyys ja yksilöllisyys
- asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen
- asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden tukeminen
- turvallisuus ja luottamuksellisuus
- ammattieettinen ja vastuullinen työote

Asiakkaan voimavarat ja toiveet huomioidaan palvelua suunniteltaessa ja toteutettaessa.

4. Palvelujen toteuttaminen ja menettelytavat

4.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

- Kotiin tuotettavien palveluiden osalta sovitaan palvelusuunnitelmaa laadittaessa asiakaskohtaisesti mahdollisista sijais- menettelyistä, mikäli palveluntarjoaja on estynyt itse tuottamasta palvelua.

4.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

- Teemme jokaisen asiakkaan kotona turvallisuus-kartoituksen, jossa käydään läpi vaaranpaikat (esim. kaatumisvaara, muu loukkaantumisvaara, paloturvallisuuden huomiointi) ja huolehdimme tarvittavien muutosten tekemisestä (mm. kodin muutostyöt, apuvälineet, turvapuhelin), tarvittaessa pyydetään fysioterapeutti tekemään apuväline- ja kodin muutostyötarve-arvio.
- Yrityksellä on oma laatukäsikirja ja yritykselle on myönnetty Green Care Finland ry:n Luonto-Hoiva laatumerkki.
- Laatu varmistetaan palveluiden vaatavuutta vastaavalla koulutuksella ja jatkuvalla ammattitaidon kehittämisellä sekä toimimalla alan lakien, säädösten ja eettisten periaatteiden mukaisesti. Yrityksen toimintaa pyritään jatkuvasti kehittämään vastaamaan alan laatusuosituksia sekä asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Otamme erittäin mielellämme vastaan kaikenlaisia kehittämisehdotuksia.

Yrittäjän ammatillisen osaamisen ylläpito ja täydennyskoulutus

Toimiessaan yksin palveluntuottajana yrittäjä vastaa itse oman ammattitaitonsa ajantasaisuudesta ja laadukkaan palvelun turvaamisesta Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti. Osaamista ylläpidetään ja seurataan suunnitelmallisesti seuraavilla tavoilla:

- **Täydennyskoulutus:** Yrittäjä osallistuu säännöllisesti ammatilliseen täydennyskoulutukseen vähintään 3 päivää vuodessa. Koulutukset valitaan asiakasrakenteen tarpeiden, muuttuneen lainsäädännön ja suositusten perusteella (esim. EA-koulutus, erityisosaamisen syventäminen esimerkiksi nepsy).
- Yrittäjän ammatillista osaamista ylläpidetään suorien koulutuspäivien lisäksi säännöllisellä ja tavoitteellisella itseopiskelulla. Itseopiskelu kohdistuu oman ammattialan uusimpaan kirjallisuuteen, tutkimustietoon sekä viranomaisten (kuten Valvira, THL, Kela) julkaisemiin virallisiin oppaisiin ja ohjeistuksiin. Itseopiskeluun käytetään aikaa säännöllisesti 2 tuntia kuukaudessa, ja siitä pidetään kirjaa koulutuspäiväkirjassa.
- **Alan kehityksen ja lainsäädännön seuranta:** Yrittäjä seuraa aktiivisesti sosiaalialan säädösmuutoksia, Valviran ja aluehallintoviraston ohjeistuksia sekä ammatillisia julkaisuja. Seuranta tehdään säännöllisesti osallistumalla alan ammattiverkoston toimintaan ja tilaamalla viranomaistiedotteet sekä osallistumalla tiedotus- ja infotilaisuuksiin.
- **Koulutusten dokumentointi:** Kaikista suoritetuista koulutuksista, verkkokursseista ja tutkinnoista tallennetaan todistukset yrittäjän omaan ansioluetteloon/koulutuskansioon, joka on pyydettyessä valvontaviranomaisen nähtävillä.
- **Osaamisen arviointi:** Yrittäjä tekee vuosittain itsearviointin omasta osaamisestaan suhteessa tarjottaviin palveluihin ja päivittää tämän pohjalta seuraavan vuoden koulutussuunnitelmansa.

5. Omavalvonnan toteuttaminen

Omavalvonnan tarkoituksena on varmistaa palvelujen laatu, asiakas- ja potilasturvallisuus sekä lainmukaisuus.

Omavalvontasuunnitelma:

- Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan
- Omavalvontasuunnitelma kattaa kaikki palveluyksikössä palveluntuottajan omana toimintana tuotettavat palvelut sekä palveluseteleillä ja ostopalveluina tuotettavat palvelut.

Omavalvonta toteutuu:

- ennakoimalla ja tunnistamalla toimintaan liittyviä riskejä
- seuraamalla omaa toimintaa päivittäisessä työssä
- käsittelemällä asiakaspalautetta
- päivittämällä toimintatapoja tarvittaessa

6. Riskien tunnistaminen ja hallinta

6.1 Yleiset riskit

- asiakkaan loukkaantuminen tai katoaminen
- äkilliset terveydentilan muutokset
- kotiympäristön turvallisuusriskit
- tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn liittyvät riskit
- huoli asiakkaan voinnista tai pärjäämisestä

6.2 Palvelukohtaiset riskit

Kotihoito ja tukipalvelut:

- liukastumis- ja kaatumisriskit
- apuvälineiden käyttöön liittyvät riskit

Omaishoidon sijaisuudet:

- asiakkaan voinnin nopeat muutokset

6.3 Toiminta poikkeama- ja vaaratilanteissa

- tilanne arvioidaan välittömästi
- toiminta keskeytetään tarvittaessa
- otetaan yhteys omaisiin, hoitotahoon tai hätäkeskukseen tilanteen vaatiessa
- tapahtuma käydään jälkikäteen läpi, tehdään tarvittavat dokumentoinnit ja toimintaa kehitetään, jotta vastaavilta voitaisiin välttyä jatkossa

Riskien ennaltaehkäisy, seuranta ja epäkohtien korjaaminen

Palveluyksikössä toteutetaan dynaamista ja riskiperusteista omavalvontaa Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti. Toimintaan sekä asiakasturvallisuuteen kohdistuvia riskejä arvioidaan, seurataan ja korjataan suunnitelmallisesti.

1. Konkreettiset toimintatavat riskien ennaltaehkäisemiseksi ja hallitsemiseksi: Yksikössä on käytössä jatkuva riskienarviointimenettely. Keskeiset tunnistetut riskit ja niiden ennaltaehkäisykeinot arjessa ovat:

- **Asiakasturvallisuus (esim. kaatumiset):** Asiakkaan toimintakykyä ja kodin turvallisuutta (esim. liukkaus, valaistus) havainnoidaan jokaisella käynnillä.
- **Toiminnalliset riskit (esim. yrittäjän sairastuminen, aikataulujen pettäminen):** Käynnit aikataulutetaan siten, että siirtymille jää riittävästi

aikaa. Sairastumisen varalta on sovittu sijaistusjärjestelyistä kunkin asiakkaan kanssa yksilöllisesti.

- Tietosuoja- ja tietoturvariskit: Laitteet suojataan salasanoilla ja asiakirjat pidetään lukittuina.

2. Riskienhallintakeinojen toimivuuden ja riittävyyden seuranta: Riskienhallinnan onnistumista ei arvioida vain kerran vuodessa, vaan sen toimivuutta seurataan säännöllisesti:

- Kuukausittainen seuranta: Yrittäjä käy kuukausittain läpi toteutuneet asiakaskäynnit, mahdolliset asiakaspalautteet sekä vaaratapahtuma- ja läheltä piti -ilmoitukset. Jos esimerkiksi huomataan läheltä piti -tilanteiden lisääntyneen tietyssä toiminnassa, se on merkki siitä, että nykyinen riskienhallintakeino ei ole riittävä.
- Vuosittainen katselmus: [tammikuussa] yrittäjä tekee kokonaisarvioinnin siitä, ovatko suojaustoimenpiteet olleet riittäviä, ja päivittää riskienarviointitaulukon.

3. Epäkohtien ja puutteiden korjaaminen: Mikäli omavalvonnassa, tarkastuksissa tai asiakaspalautteissa havaitaan epäkohtia tai puutteita, toimitaan viipymättä seuraavasti:

- Välittömät toimenpiteet: Asiakasturvallisuutta vaarantava puute (esim. puutteellinen suojavarustus tai epäselvä hoito-ohje) korjataan välittömästi tilanteen edellyttämällä tavalla (esim. hankkimalla puuttuva varuste tai varmistamalla ohje lääkäriltä).
- Korjaussuunnitelma: Jos kyseessä on laajempi prosessivirhe, yrittäjä laatii kirjallisen korjaussuunnitelman ja asettaa sille määräajan (esim. 'sopimusphjat päivitetään sääntökirjan mukaiseksi kahden viikon kuluessa').
- Dokumentointi ja varmistus: Havaitut puutteet, niistä tehdyt korjaavat toimenpiteet ja se, miten korjauksen toimivuus varmistettiin, kirjataan ylös laadunseurantaan. Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa vastaamaan korjattuja toimintatapoja.

Riski	Ennaltaehkäisykeino arjessa (Miten hallitaan?)	Miten seurataan?	Korjaava toimenpide, jos riski toteutuu
Asiakkaan kaatuminen	Kodin esteettömyyden arviointi, apuvälineiden käytön ohjaus.	Kirjaukset asiakastietojärjestelmään, riskien läpikäynti 6kk välein.	Ensiapu, tarvittaessa 112, ilmoitus omaisille, huonekalujen uudelleenjärjestely asiakkaan luvalla.
Yrittäjän sairastuminen	Rokotukset, hyvä työergonomia, sijaissopimus.	Kalenterin ja jaksamisen seuranta.	Sijaisjärjestelyn käynnistäminen, ilmoitus hyvinvointialueelle ja asiakkaille.

Asiakkaan (muistisairaana tai lapsen) katoaminen/ karkaaminen käynnin aikana	Ulkoillessa ja siirtymissä pidetään jatkuva näköyhteys. Turvataan ovien lukitus asiakkaan kotona (mikäli itsemääräämisoikeus sallii ja siitä on sovittu). Selvitetään etukäteen asiakkaan taipumus lähteä omille teilleen ja hänen suosikkipaikkansa.	Asiakkaan käytöksen ja voinnin jatkuva havainnointi ja kirjaaminen.	Välitön lähiympäristön etsintä (max 10-15 min). Jos ei löydy, soitto hätäkeskukseen (112), ilmoitus omaisille ja hyvinvointialueelle. Katoamisesta tehdään virallinen vaaratapahtumailmoitus.
---	---	---	---

Tietomurto, tietovuoto tai asiakastietojen joutuminen ulkopuolisille	Vahvat ja vaihtuvat salasanat, kaksivaiheinen tunnistautuminen. Laitteiden automaattinen lukittuminen. Paperisten raporttien välitön tuhoaminen tai lukitseminen. Ei asiakastietoja suojaamattomaan sähköpostiin tai WhatsAppiin.	Lokitietojen ja järjestelmä ilmoitusten seuranta. Tietoturvaohjeen tarkistus vuosittain.	Välitön laitteiden/tunnusten sulkeminen. Ilmoitus yrityksen tietosuojavastaavalle (sinulle) ja hyvinvointialueelle. Lakisääteinen ilmoitus tietosuojavaltuutetulle 72 tunnin kuluessa. Ilmoitus asiakkaalle/omaisille.
Asiakkaan tai hänen läheisensä aggressiivinen/ uhkaava käytös	Ennakointi: perehdytään asiakkaan taustatietoihin. Ammatillinen, rauhallinen ja tilaa antava kohtaaminen (haastavan käytöksen ennakointi). Poistumisreitien varmistaminen huoneesta.	Turvallisuus- ja uhkatilanteiden seuranta arjessa, poikkeama-merkin näät heti jos ilmapiiri muuttuu turvattomaksi.	Tilanteen rauhoittaminen puheella. Jos ei auta, vetäydytään tilanteesta ja poistutaan paikalta. Akuutissa uhkassa soitto 112. Ilmoitus hyvinvointialueen omatyöntekijälle. Palvelun jatkamisen uudelleenarviointi turvallisuuden näkökulmasta.

Vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittaminen, käsittely ja oppimismenettelyt

Palveluyksikössä on käytössä selkeät menettelytavat vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden tunnistamiseksi, kirjaamiseksi, käsittelemiseksi ja hyödyntämiseksi toiminnan kehittämisessä valvontalain (734/2023) ja Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Käsitteiden määrittely:

- **Vaaratapahtuma:** Tilanne, jossa asiakkaan turvallisuus vaarantuu palvelun toteutuksen aikana (esim. asiakkaan kaatuminen yrittäjän läsnä ollessa tai virheellinen tiedonsiirto).
- **Läheltä piti -tilanne:** Tilanne, jossa vaaratapahtuma oli vähällä toteutua, mutta se huomattiin ja estettiin ajoissa (esim. yrittäjä huomaa lattian olevan liukas ja se kuivataan, jolloin kaatuminen ennaltaehkäistiin).

Ilmoittamis- ja kirjaamismenettely (Miten toimitaan?):

- **Välitön apu ja turvaaminen:** Vaaratapahtuman sattuessa yrittäjä huolehtii ensisijaisesti asiakkaan turvallisuudesta ja tarvittavasta ensiavusta tai jatkohoidon hälyttämisestä.
- **Kirjaaminen:** Kaikki vaaratapahtumat ja läheltä piti -tilanteet kirjataan viipymättä (viimeistään saman työpäivän aikana) erilliselle poikkeamalomakkeelle/järjestelmään. Kirjaukseen merkitään tapahtuman kulku, syyt, seuraukset ja välittömät korjaavat työt.
- **Tiedonkulku:** Vakavista vaaratapahtumista ilmoitetaan viipymättä asiakkaan läheisille sekä hyvinvointialueen omatyöntekijälle/asiakasvastaavalle.

Käsittely ja oppimismenettely (Miten hyödynnetään?):

- **Juurisyyden analysointi:** Yrittäjä käy kaikki kirjatut tapahtumat läpi säännöllisesti [kuukausittain]. Tapahtumista analysoidaan niiden *juurisyyt*: Oliko kyseessä kiire, epäselvä ohjeistus, väsymys vai laitevika?
- **Toiminnan muuttaminen (Oppiminen):** Analyysin pohjalta yrittäjä tekee konkreettisia muutoksia omiin toimintatapoihinsa, työvälineisiinsä tai arjen aikataulutukseensa, jotta vastaava tapahtuma estetään jatkossa.
- **Omavalvontasuunnitelman päivittäminen:** Mikäli vaaratapahtuma paljastaa pysyvän riskin tai puutteen toimintatavoissa, yrityksen riskiarviointia ja tätä omavalvontasuunnitelmaa päivitetään välittömästi vastaamaan uusia turvaohjeita.
- **Tilastointi:** Tehtyjen poikkeamailmoitusten määrää ja niiden pohjalta tehtyjä muutoksia seurataan vuositasolla osana omavalvonnan vuosiraportointia

Lakisääteinen ilmoitusvelvollisuus ja muut ilmoitusmenettelyt

Palveluyksikössä noudatetaan valvontalain (734/2023) 29 §:n mukaista ilmoitusvelvollisuutta ja -oikeutta sekä muita sosiaalihuollon lakisääteisiä ilmoitusmenettelyjä Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Valvontalain 29 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus ja -oikeus:

- **Kynnys ilmoitukselle:** Jos yrittäjä havaitsee palvelun toteuttamisessa ilmeisen puutteen tai epäkohdan, joka voi vaarantaa asiakkaan asiakasturvallisuuden vakavasti, asiasta on tehtävä ilmoitus viipymättä.
- **Ilmoituksen tekeminen:** Yksin toimivana palveluntuottajana yrittäjä tekee ilmoituksen suoraan toimintaa valvovalle hyvinvointialueelle (Etelä-Karjalan hyvinvointialue) ja tarvittaessa Lupa- ja valvontavirastolle. Ilmoitus tehdään kirjallisesti viranomaisten ohjeistamien sähköisten kanavien kautta tai virallisella lomakkeella.
- **Seuranta ja korjaavat toimet:** Ilmoituksen tekemisen jälkeen yrittäjä laatii yhteistyössä valvovan viranomaisen kanssa suunnitelman epäkohdan korjaamiseksi. Jos epäkohtaa ei voida korjata välittömästi, palvelun tuottaminen voidaan keskeyttää asiakasturvallisuuden takaamiseksi.
- **Ilmoitusoikeus suojineen:** Laki takaa, ettei ilmoituksen tekemisestä aiheudu yrittäjälle tai hänen yhteistyökumppaneilleen haitallisia seuraamuksia viranomaisten tai sopimusosapuolten taholta.

Muut toimintaan liittyvät lakisääteiset ilmoitusmenettelyt: Toiminnassa tunnustetaan ja toteutetaan myös seuraavat erityislakien velvoittamat ilmoitukset:

- **Huoli-ilmoitus (Sosiaalihuoltolaki 35 §):** Jos yrittäjä huomaa asiakkaan (tai muun henkilön) olevan ilmeisen sosiaalihuollon tarpeessa, eikä hän kykene itse hakemaan apua (esim. ikääntynyt, jonka pärjääminen kotona on vaarantunut), yrittäjä tekee viipymättä huoli-ilmoituksen hyvinvointialueen sosiaalihuoltoon.
- **Lastensuojeluilmoitus (Lastensuojelulaki 25 §):** Mikäli yrittäjä saa tehtävässään tietää lapsesta, jonka hoidon ja kasvatuksen tarve, turvattomat kasvuolosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä, hän tekee viipymättä lastensuojeluilmoituksen.
- **Rikosilmoitukset:** Jos herää perusteltu epäily asiakkaaseen kohdistuneesta rikoksesta (esim. taloudellinen hyväksikäyttö tai kaltoinkohtelu), yrittäjä konsultoi hyvinvointialueen sosiaalityöntekijää ja tekee tarvittaessa ilmoituksen poliisille.

Kaikki tehdyt lakisääteiset ilmoitukset ja niiden pohjalta tehdyt toimenpiteet dokumentoidaan ja säilytetään luottamuksellisesti osana yrityksen omavalvonnan arkistoa.

<https://www.ekhva.fi/palvelut/ilmoita-huolesta/>

7. Asiakas- ja potilasturvallisuus

Palvelut toteutetaan asiakkaan toimintakyky ja terveydentila huomioiden.

Palveluntuottajalla ei ole käytössään omia lääkinnällisiä laitteita. Asiakkaan voinnin seurantaan käytetään tarvittaessa asiakkaan omia mittalaitteita. Palveluntuottaja varmistaa ennen käyttöä laitteen silmämääräisen kunnon eikä käytä vialliselta vaikuttavaa laitetta. Laitteiden tekninen huolto on laitteen omistajan vastuulla.

Yrityksellä on voimassa potilasvahinko- ja vastuuvakuutukset.

Infektioiden torjunta ja hygieniakäytännöt

Palveluyksikössä noudatetaan tavanomaisia varotoimia ja alueellisia hygieniaohteita infektioiden torjumiseksi ja asiakasturvallisuuden takaamiseksi. Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Käytännön toimet arjessa:

- **Käsihygienia:** Käsihuuhdetta käytetään aina ennen asiakaskontaktia ja sen jälkeen, sekä ennen puhtaiden tai likaisten asioiden käsittelyä tai hoitotoimenpidettä. Käsien pesu vedellä ja saippualla tehdään aina, kun kädet ovat näkyvästi likaiset.
- **Suojavarusteet:** Työssä käytetään tarvittaessa suojakäsineitä (esim. eritteitä käsitellessä, siivotessa) sekä suu-nenäsuojusta tai hengityssuojainta epidemiakausina tai asiakkaan/yrittäjän ollessa hengitystieinfektion oireinen. Suojainten oikeaoppisesta käytöstä ja hävittämisestä huolehditaan ja noudatetaan viranomaisohjeistuksia.
- **Työvaatetus ja ulkonäkö:** Työvaatteet vaihdetaan ja pestään säännöllisesti riittävän kuumassa lämpötilassa. Työssä ei käytetä kynsilakkaa, rakennekynsiä tai koruja, jotka ovat hygieniariskejä.
- **Välineiden ja tilojen puhtaus:** Asiakastyössä käytettävät välineet ja tarvikkeet puhdistetaan/desinfioidaan säännöllisesti ja aina asiakkaiden välillä. Asiakkaiden kodin siisteydestä ja puhtaudesta huolehditaan asiakas sopimuksessa kuvatulla tavalla, kuitenkin aina niin, että tarttuvien tautien leviämisen riskit minimoidaan.

Toiminta epidemia- ja sairastumistilanteissa:

- Mikäli yrittäjä sairastuu tarttuvaan tautiin, asiakaskäyntejä siirretään tai järjestetään korvaava palvelu asiakkaan turvallisuuden vaarantamisen estämiseksi.
- Jos asiakkaalla on todettu tarttuva infektio, noudatetaan tehostettuja varotoimia (kuten suojainten käyttöä) hyvinvointialueen infektion torjuntayksikön ohjeiden mukaisesti.

Hygieniaohjeiden noudattamisen varmistaminen: Yrittäjä seuraa aktiivisesti Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) sekä oman hyvinvointialueen infektioyksikön ajankohtaisia hygieniaohjeistuksia ja päivittää ammatitaitoaan niiden mukaisesti.

8. Varautuminen poikkeus- ja häiriötilanteisiin

Valmiussuunnittelun vastuut ja käytännön toteutus

Palveluyksikössä on varauduttu toiminnan häiriötilanteisiin ja poikkeusoloihin Valviran määräyksen 1/2024 ja valvontalain edellyttämällä tavalla, jotta asiakkaiden palvelujen jatkuvuus ja turvallisuus voidaan taata kaikissa olosuhteissa.

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnan vastuuhenkilö: Yrityksen valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta, riskien arvioinnista sekä erillisen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä ja ylläpitämisestä vastaa:

- **Nimi:** Riina Harinen
- **Rooli:** Yrittäjä / Palveluyksikön johtaja

Jatkuvuudenhallinta käytännössä:

- **Suunnitelman ylläpito:** Vastuuhenkilö laatii erillisen valmius- ja jatkuvuussuunnitelman, joka tarkistetaan ja päivitetään vuosittain [tammikuussa] tai toiminnan ja toimintaympäristön muuttuessa.
- **Riskien tunnistaminen:** Suunnitelmassa on arvioitu keskeiset toiminnan jatkuvuutta uhkaavat riskit (kuten yrittäjän äkillinen sairastuminen, tietojärjestelmä- ja tietoliikennehäiriöt, sähkö- ja vesikatkot, lakot tai sääolosuhteet).
- **Toimintaohjeet häiriötilanteissa:** Suunnitelmaan on kirjattu selkeät toimintaohjeet ja varajärjestelyt jokaisen tunnistetun riskin osalta.
- **Yrittäjän sijaistus:** Yrittäjän äkillisen tai pitkäaikaisen sairastumisen varalta on sovittu sijaistus- ja yhteistyöjärjestelyistä [kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan], jotta asiakkaiden välttämätön hoito ja huolenpito eivät vaarannu. Katkoksista ja muutoksista tiedotetaan viipymättä asiakkaita, heidän läheisiään sekä palvelun tilaajaa (hyvinvointialuetta).
-

Toiminnassa varaudutaan tilanteisiin, jotka voivat vaarantaa asiakkaiden turvallisuuden tai palvelun jatkuvuuden.

Mahdollisia häiriötilanteita ovat esimerkiksi:

- sähkönjakelun katkeaminen
- tietomurto tai haittaohjelma
- tulipalo, vesivahinko tai muu toimitilaa koskeva vahinko
- asiakkaan kodissa tapahtuva sähkökatko
- laajat yhteiskunnalliset poikkeusolot, kuten pandemia
- myrsky tai muu poikkeavan vaarallinen säätila

Sähkökatko asiakkaan kotona

- Palveluntuottaja arvioi tilanteen turvallisuuden (valaistus, lämpötila, asiakkaan vointi, ravitsemus, turvallisuus).
- Kiireellisissä hätä- tilanteissa otetaan yhteys hätänumeroon 112.
- Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, kotihoitoon tai muuhun hoitavaan tahoon. Sähkökatkon pitkittyessä pohditaan asiakkaan siirtämistä toiseen paikkaan. .
- Asiakkaan voinnin seuranta jatkuu tiivistetymin sähköjen palaamiseen tai asiakkaan siirtämiseen asti.

Pandemiatilanteisiin varautuminen

- Palveluntuottaja noudattaa viranomaisten ajantasaisia ohjeita.
- Sairastuneena ei tehdä asiakastyötä. Tarvittaessa asiakkaalle järjestetään sijainen palvelusopimuksen mukaisesti.
- Huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja tarvittavasta suojautumisesta tilanteen mukaan.
- Käyntejä voidaan siirtää jos palvelun sisältö sen sallii.
- Riskiryhmään kuuluvien asiakkaiden kohdalla noudatetaan erityistä varovaisuutta.

Myrsky tai muu vaarallinen sää-olosuhde

- Palveluntuottaja noudattaa viranomaisten ajantasaisia ohjeita.
 - Palveluntuottaja arvioi tilanteen turvallisuuden (valaistus, lämpötila, asiakkaan vointi, ravitsemus, asunnon turvallisuus).
 - Kiireellisissä hätä- tilanteissa otetaan yhteys hätänumeroon 112.
 - Tarvittaessa ollaan yhteydessä omaisiin, kotihoitoon tai muuhun hoitavaan tahoon. Poikkeavien sääolojen pitkittyessä pohditaan asiakkaan siirtämistä toiseen paikkaan..
 - Asiakkaan voinnin seuranta jatkuu tiivistetymin myrskyn laantumiseen tai asiakkaan siirtämiseen asti.
-

9. Asiakkaan asema ja oikeudet sekä palveluprosessi

- asiakkaalle kerrotaan palvelun sisällöstä, tavoitteista ja hinnoittelusta
- asiakkaalla on oikeus antaa palautetta
- asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kantelu

Palaute käsitellään huolellisesti ja sitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palveluseteli- ja ostopalvelujen tuottamisen perusteet ja sopimuskäytännöt

Palveluyksikkö toimii hyvinvointialueen hyväksymänä palveluseteliyrittäjänä. Palvelujen tuottamisessa, hinnoittelussa ja käytännön toteutuksessa noudatetaan kulloinkin voimassa olevaa hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjaa sekä Valviran määräystä 1/2024.

Palvelusetelitoiminnan käytännön toteuttaminen:

- **Sääntökirjan noudattaminen:** Yrittäjä on perehtynyt hyvinvointialueen palvelusetelin sääntökirjaan ja sitoutuu tuottamaan palvelun sen määrittämien laatu- ja sisältövaatimusten mukaisesti. Sääntökirjan päivityksiä seurataan säännöllisesti hyvinvointialueen yrittäjätiedotteista.
- **Palvelusopimuksen laadinta:** Jokaisen palveluseteliasiakkaan kanssa laaditaan kirjallinen **palvelusopimus** ennen palvelun aloittamista. Sopimus tehdään kahtena kappaleena (yksi asiakkaalle, yksi yrittäjälle). Sopimuksessa määritellään selkeästi:
 - Tuotettava palvelu ja sen kesto sääntökirjan mukaisesti.
 - Palvelun kokonaishinta ja asiakkaan maksettavaksi jäävä omavastuuosuus.
 - Peruutusehdot ja sopimuksen irtisanomisaika hyvinvointialueen ehtojen mukaisesti.
- **Hoito- ja palvelusuunnitelma (toteuttamissuunnitelma):** Palvelusopimuksen liitteeksi laaditaan hyvinvointialueen sääntökirjan vaatimukset täyttävä toteuttamissuunnitelma, joka vastaa asiakkaalle myönnettyä palvelusetelipääöstä. Suunnitelmassa kuvataan tarkasti käyntien käytännön sisältö ja tavoitteet.
- **Laskutus ja raportointi:** Palvelujen toteutumisesta raportoidaan ja laskutetaan hyvinvointialueen ohjeistuksen ja järjestelmien kautta sääntökirjassa määrättyjen aikataulujen mukaisesti. Asiakkaalle toimitetaan selkeä lasku tai selvitys hänen omavastuuosuudestaan.

Asiallisen kohtelun varmistaminen ja toiminta epäasiallisen kohtelun ilmetessä

Palveluyksikössä sitoudutaan asiakkaan kunnioittavaan, arvostavaan ja arvokkaaseen kohteluun. Kaikessa toiminnassa noudatetaan nollatoleranssia

kaikelle epäasialliselle kohtelulle, syrjinnälle, laiminlyönnille tai kaltoinkohtelulle Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Menettelytavat asiallisen kohtelun varmistamiseksi:

- Ammatillinen eettisyys: Yrittäjä noudattaa työssään sosiaalialan ammattieettisiä ohjeita. Asiakasta kohdellaan yksilönä, ja hänen itsemääräämisoikeuttaan, yksityisyyttään sekä kulttuurista taustaansa kunnioitetaan.
- Avoin vuorovaikutus: Jokaisen käynnin yhteydessä luodaan turvallinen ilmapiiri, jossa asiakkaan on helppo kertoa toiveistaan tai mahdollisista tyytymättömyyden aiheista.
- Palautteen jatkuva seuranta: Asiakkaalta ja hänen läheisiltään kysytään säännöllisesti kokemuksia kohtelun laadusta ja asiallisuudesta osana arjen keskusteluja.

Toimintatavat mahdollisen epäasiallisen kohtelun ilmetessä:

- Välitön puuttuminen: Jos asiakas ilmaisee kokevansa epäasiallista kohtelua (yrittäjän, läheisen tai muun ulkopuolisen tahon osalta), asiaan puututaan viipymättä ja tilanne selvitetään avoimesti. Asiakkaan kokemus otetaan aina vakavasti.
- Kirjaaminen ja selvitystyö: Tapaus dokumentoidaan välittömästi yksikön poikkeamaraporttiin (tai erilliselle muistiolle). Raporttiin kirjataan mitä tapahtui, ketkä olivat osallisia ja mitkä ovat asian jatko-toimenpiteet.
- Viranomaisilmoitukset (Ilmoitusvelvollisuus): Jos kyseessä on vakava asiakasturvallisuuden vaarantuminen tai kaltoinkohtelu, yrittäjä tekee viipymättä lakisääteisen ilmoituksen (valvontalain 24 §:n mukainen ilmoitusvelvollisuus) toimintaa valvovalle hyvinvointialueelle sekä Aluehallintovirastolle (Avi) tai Valviralle. Tarvittaessa otetaan yhteys poliisiin.
- Asiakkaan tukeminen: Asiakasta ja hänen läheisiään ohjataan saamaan tukea tilanteen käsittelyyn. Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeudestaan ottaa yhteys hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan ja tehdä virallinen muistutus tai kantelu.

Asiakkaan tiedonsaantioikeuden ja osallistumisen varmistaminen

Palveluyksikössä turvataan asiakkaan lakisääteinen oikeus saada tietoa palveluistaan sekä tosiasiallinen mahdollisuus osallistua itseään koskevaan suunnitteluun, päätöksentekoon ja palvelun toteuttamiseen Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Tiedonsaantioikeuden varmistaminen käytännössä:

- **Ymmärrettävä viestintä:** Asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan, palvelun sisällöstä ja häntä koskevista kirjauksista selkeällä,

ymmärrettävällä kielellä. Viestinnässä huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet (esim. selkokielen käyttö, kuvakortit, riittävä aika asioiden käsittelyyn tai kuulon apuvälineiden huomioiminen).

- **Asiakirjojen avoimuus:** Asiakkaalle kerrotaan, että hänellä on oikeus nähdä häntä koskevat dokumentit ja sosiaalihuollon asiakaskirjaukset. Pyydettyessä kirjauksia käydään läpi yhdessä asiakkaan kanssa.
- **Läheisten osallistaminen:** Jos asiakkaan on vaikea ilmaista tahtoaan (esim. pitkälle edenneen muistisairauden vuoksi), tiedon saantia ja osallistumista tuetaan tekemällä tiivistä yhteistyötä omaisten, läheisten tai laillisen edustajan (edunvalvojan) kanssa asiakkaan etua kunnioittaen.

Osallistuminen suunnitteluun ja päätöksentekoon:

- **Palvelu- ja hoitosuunnitelma:** Asiakkaan palvelu- ja toteuttamissuunnitelma laaditaan ja päivitetään aina yhdessä asiakkaan (ja tarvittaessa hänen läheisensä) sekä mahdollisuuksien/tarpeen mukaan hyvinvointialueen sosiaalityöntekijän/asiakasvastaavan kanssa (palveluseteli/ostopalvelut). Asiakkaan omat toiveet, tavoitteet ja mielipiteet kirjataan suunnitelmaan näkyväksi.
- **Arjen valinnat:** Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan päivittäisissä toiminnoissa. Asiakas päättää itse arjen valinnoistaan (esim. vuorokausirytmii, pukeutuminen, ruokailu) omien voimavarojensa puitteissa. Asiakasta tuetaan päätöksen teossa ja tarvittaessa käytetään erilaisia kommunikoinnin ja muistamisen apuvälineitä.
- **Palautteenantovaihtoehdot:** Asiakkaalla on jatkuva mahdollisuus antaa palautetta palvelun toteutuksesta joko suullisesti käyntien yhteydessä tai kirjallisesti tai tällä sähköisellä lomakkeella <https://forms.gle/7LxtE68oP7Q5AcFLA>

Palautteet vaikuttavat suoraan siihen, miten palvelua jatkossa toteutetaan ja toimintaa kehitetään saadun palautteen perusteella.

Palautteen keräämisen menettelyt ja hyödyntäminen

Palveluyksikössä kerätään säännöllisesti ja järjestelmällisesti palautetta asiakkailta, heidän läheisiltään sekä yhteistyökumppaneilta. Palautteen avulla seurataan palvelun laatua, vaikuttavuutta ja turvallisuutta Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Palautteen keräämisen menettelyt (Miten kerätään?):

- **Jatkuva arjen palaute:** Suullista palautetta kerätään jokaisen asiakaskäynnin yhteydessä osana luonnollista vuorovaikutusta. Asiakasta ja hänen läheistään rohkaistaan tuomaan esiin pienetkin kehitysideat tai tyytymättömyyden aiheet välittömästi. Olemme saaneet kehitysehdotuksia mm. ajanvarauksen helppoutteen liittyen, jonka perusteella ajanvaraustapoja on kehitetty.

- **Nimetön kirjallinen asiakastyytyväisyys-kysely:**
<https://forms.gle/5subPjt6gzo4x8A47>
- **Yhteistyökumppaneiden palaute:** Hyvinvointialueen omatyöntekijöiltä tai palveluohjaajilta pyydetään palautetta yhteistyön sujuvuudesta ja palvelun laadusta määräaikaistarkastusten tai asiakassuunnitelmien päivitysten yhteydessä.

Palautteen hyödyntämisen tavat (Miten käytetään?):

- **Välittömät korjaavat toimet:** Arjessa saatu kriittinen palaute käsitellään välittömästi asiakkaan kanssa, ja toimintatapoja muutetaan asiakkaan toiveiden mukaiseksi heti seuraavalla käynnillä, mikäli se on turvallisuuden puitteissa mahdollista.
- **Vuosittainen yhteenveto ja analyysi:** Kirjallisista palautteista tehdään vuosittain kirjallinen yhteenveto. Yrittäjä analysoi tulokset: missä on onnistuttu ja mitkä ovat kriittiset kehittämiskohteet.
- **Toiminnan kehittäminen ja omavalvontasuunnitelman päivitys:** Palautteiden pohjalta sovitaan konkreettiset kehittämistoimenpiteet seuraavalle vuodelle. Jos palautteissa nousee esiin laajempia muutostarpeita (esim. aikataulujen joustavuus tai viestinnän parantaminen), ne viedään osaksi tämän omavalvontasuunnitelman ja riskienarvioinnin päivitystä.
- **Palautteista tiedottaminen:** Palautekyselyn koosteesta ja sen pohjalta tehtävistä kehittämistoimista kerrotaan asiakkaille ja heidän läheisilleen [esim. suullisesti käynneillä / lyhyellä kirjallisella koosteella]. Tiivistelmä palautteista pidetään saatavilla osana omavalvonnan julkisia dokumentteja.

Palvelu- ja toteuttamissuunnitelman laadintaprosessi ja päivittäminen

Palveluyksikössä jokaiselle asiakkaalle laaditaan kirjallinen palvelun toteuttamissuunnitelma sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000, 6–7 §) ja Valviran määräyksen 1/2024 edellyttämällä tavalla. Suunnitelma ohjaa palvelun käytännön toteutusta arjessa.

Laadintaprosessi ja asiakkaan osallistuminen:

- **Yhteinen laadinta:** Toteuttamissuunnitelma laaditaan viipymättä asiakkuuden alkaessa ennen ensimmäistä varsinasista palvelukäyntiä tai viimeistään ensimmäisen käynnin aluksi, mikäli erillistä käyntiä ei ole ehditty toteuttamaan (esimerkiksi palvelun tarpeen alkaessa välittömästi). Suunnitelma laaditaan aina **yhdessä asiakkaan kanssa**.
- **Asiakkaan toiveet:** Suunnitelmaan kirjataan asiakkaan omat yksilölliset tavoitteet, toiveet, elämäntapa sekä se, miten hän haluaa palvelunsa toteutettavan. Jos asiakkaan on vaikea ilmaista tahtoaan, laadintaan

osallistetaan hänen läheisensä, omaisensa tai laillinen edustajansa. Tarvittaessa apuna käytetään erilaisia kommunikoinnin apuvälineitä.

- **Perustana hyvinvointialueen päätös (palvelusetelit/ostopalvelut):** Suunnitelman pohjana käytetään aina hyvinvointialueen tekemää virallista palvelusuunnitelmaa ja myönnettyä palvelupäätöstä/palveluseteliä, jotta varmistetaan myönnetyn palvelun oikea-aikaisuus ja sisältö.

Päivitystiheys ja seuranta:

- **Säännöllinen päivitys:** Toteuttamissuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti **vähintään kerran vuodessa**, tai tarvittaessa useammin riippuen palvelun luonteesta ja sopimuksesta.
- **Muutostilanteet:** Suunnitelma päivitetään aina välittömästi, mikäli asiakkaan toimintakyvyssä, palveluntarpeessa tai elämäntilanteessa tapahtuu oleellisia muutoksia.
- **Yhteistyö viranomaisten kanssa:** Suunnitelman päivityksen yhteydessä tai tarpeen vaatiessa ollaan yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään tai palveluohjaajaan hyvinvointialueella, ja muutoksista tiedotetaan myös asiakkaan luvalla hänen läheisilleen.

Dokumentointi ja hyväksyntä: Valmis toteuttamissuunnitelma käydään läpi asiakkaan kanssa, ja se hyväksytään (allekirjoitetaan). Asiakkaalle jää kopio ajantasaisesta suunnitelmasta.

Muistutusten vastaanottaminen ja käsittely

Asiakkaalla on lakisääteinen oikeus tehdä muistutus palvelun laadusta tai siihen liittyvästä kohtelusta palveluyksikön vastuuhenkilölle Valviran määräyksen 1/2024 mukaisesti.

Muistutusten vastaanottaja: Palveluyksikössä asiakkaiden muistutukset vastaanottaa ja käsittelee yrittäjä/palveluyksikön johtaja:

- **Nimi:** Riina Harinen
- **Puhelinnumero:** 045- 3195 145
- **Sähköposti:** info@onnenpisara.fi
- **Postiosoite:** Lurniementie 12, 56120 Salosaari

Menettelytavat muistutuksen tekemistä varten:

- **Muistutuksen tekeminen:** Muistutuksen voi tehdä vapaamuotoisesti kirjallisesti (postitse tai suojatulla sähköpostilla) tai suullisesti. Asiakasta ohjataan ja autetaan tarvittaessa muistutuksen tekemisessä. Asiakkaalle kerrotaan myös mahdollisuudesta ottaa yhteys hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan (ent. sosiaaliasiamies) muistutuksen laadinnassa.

- **Käsittely ja aikataulu:** Kaikki muistutukset kirjataan ja käsitellään viipymättä. Muistutukseen annetaan perusteltu kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa, viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa sen saapumisesta.
- **Jatkoimenpiteet:** Muistutuksen pohjalta tehdään tarvittavat korjaavat toimenpiteet palvelun laadun parantamiseksi, ja ne dokumentoidaan osaksi yksikön laadunseurantaa.

Potilas- ja sosiaaliasiavastaava (Etelä-Karjalan hyvinvointialue):

Elina Tikka

puh. 050 555 8553 puhelinaika ma-to klo 9-12

elina.i.tikka@ekhva.fi

10. Kirjaaminen ja tietosuoja

Asiakastietolain (703/2023) 7 §:n ja Valviran määräyksen 1/2024 mukaisena palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä, tietoturvasta sekä niihin liittyvän ohjeistuksen käytännön toteuttamisesta vastaavana henkilönä toimii:

- Nimi: Riina Harinen
- Rooli: Yrittäjä / Palveluyksikön johtaja

Vastuuhenkilön tehtävänä on huolehtia siitä, että palveluyksikössä noudatetaan voimassa olevaa asiakastietolainsäädäntöä, yrityksen omaa tietoturva- ja tietosuojaohjetta sekä varmistaa, että mahdolliset tietosuojaan liittyvät poikkeamat käsitellään ja raportoidaan asianmukaisesti. Vastuuhenkilö vastaa myös siitä, että oma ammattitaito tietosuoja-asioissa pidetään ajantasaisena.

Yrityksen tietosuojavastaava:

Riina Harinen

Lauriementie 12

56120 Salosaari

puh. 045-3195145

sähköposti: info@onnenpisara.fi

1. Käytännön tietosuojatoimet arjessa

- asiakastiedot kirjataan vain tarpeellisilta osin
 - tiedot säilytetään luottamuksellisesti
 - asiakastietoihin on pääsy vain palveluntuottajalla
 - tietoja luovutetaan vain lain sallimissa rajoissa
 - tarkempi kuvaus tietosuojaselosteessa, jonka saa pyydettyä nähtäväksi
 - yrittäjä on suorittanut tietosuojalakiin liittyvän koulutuksen
-
- Asiakastietoja käsitellään palveluyksikössä aina luottamuksellisesti ja siten, etteivät ulkopuoliset pääse niihin käsiksi. Raportoinnit ja asiakasasioiden puhelinkeskustelut hoidetaan tiloissa, joissa ei ole ulkopuolisia. Paperisia asiakirjoja ei jätetä lojumaan pöydille, vaan ne säilytetään lukituissa kaapeissa ja hävitetään käytön jälkeen tietosuoja jätteeseen tai siirretään arkistoon. Tietokoneella suljetaan asiakastietojärjestelmät sekä lukitaan kone aina poistuessa työpisteeltä.

2. Käyttöoikeuksien hallinta ja digitaalinen tietoturva

- Asiakastietojärjestelmien käyttö perustuu työtehtävien mukaisiin, henkilökohtaisiin käyttöoikeuksiin. Järjestelmiin on pääsy vain yrittäjällä ja järjestelmät on suojattu salasanoin. Järjestelmien lokitietoja seurataan säännöllisesti väärinkäytösten estämiseksi.

3. Tietoturva- ja tietosuojaohjeen noudattaminen ja henkilöstön perehdytys

- Palveluyksikössä on käytössä kirjallinen tietoturva- ja tietosuojaohje. Henkilöstö (yrittäjä) suorittaa vuosittain tietosuojan verkkokoulutuksen. Tällä hetkellä yrityksellä ei ole muuta henkilöstöä.

4. Toiminta tietosuojapoikkeamatilanteissa (Riskienhallinta)

- Mahdolliset tietosuojapoikkeamat ja -loukkaukset kirjataan välittömästi yksikön poikkeamajärjestelmään ja tietosuojavastaava ryhtyy tarvittaviin toimiin. Mikäli kyseessä on korkean riskin tietosuojaloukkaus, tehdään lakisääteinen ilmoitus tietosuojavaltuutetun toimistolle 72 tunnin kuluessa ja asiasta tiedotetaan viipymättä asianomaiselle asiakkaalle. Poikkeamaan johtaneet syyt selvitetään ja tehdään välittömästi suunnitelma kuinka vastaavalta vältytään jatkossa.
-

11. Yhteistyö ja verkostot

Yhteistyötä tehdään:

- omaisten kanssa
 - kunnan tai hyvinvointialueen kanssa
 - muiden asiakkaan hoitoon osallistuvien tahojen kanssa
 - muiden alueen yrittäjien kanssa
-

12. Omavalvonnan seuranta ja kehittäminen

- omavalvontaa toteutetaan jatkuvasti osana arjen työtä ja havaittuihin epäkohtiin ja puutteisiin reagoidaan välittömästi tilanteen edellyttämällä tavalla
- suunnitelma tarkistetaan vähintään 6kk välein tai tarvittaessa useammin
- suunnitelmaa päivitetään toiminnan muuttuessa
- omavalvontasuunnitelman laatimisesta, seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaa Riina Harinen

12.1 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

- Palveluntuottaja dokumentoi havaitut riskit
- Palveluntuottaja ilmoittaa omassa toiminnassaan mahdollisesti ilmenevistä epäkohdista ja puutteista valvontaviranomaiselle valvontalain 29 § mukaan.

12.2 Vakavien vaaratapahtumien välttäminen

- Vakavien vaaratapahtumien välttämiseksi toiminnan turvallisuutta seurataan jatkuvasti, pyritään tunnistamaan ja tiedostamaan riskitekijät, sekä tekemään välittömästi korjaavat toimenpiteet
- Valvontaviranomaisten antamia ohjeita, säännöksiä ja päätöksiä noudatetaan omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä.

12.3 Havaintojen ja palautteiden huomioiminen kehittämisessä

- Mahdollisissa epäkohta ilmoituksissa, muistutuksissa, kanteluissa, potilasvahinko-ilmoituksissa sekä haitta- ja vaaratapahtumailmoituksissa esiin tulleita epäkohdista tai puutteista kertovaa tietoa hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä

- Kerättyä ja muuten saatua palautetta hyödynnetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä jatkuvasti. Palautteisiin vastataan viimeistään viikon sisällä palautteen saapumisesta.

12.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

- Mahdolliset poikkeamat selvitetään, syyt ja taustatekijät kartoitetaan ja toimintaa kehitetään ja/tai muutetaan tarvittavin osin palvelun laadun takaamiseksi.
- Kehittämistoimet päivitetään välittömästi omavalvontasuunnitelmaan

Määräaikainen selvitys omavalvonnan toteutumisesta ja tulosten julkaiseminen

Palveluyksikössä toteutetaan valvontalain (734/2023) 27 §:n 3 momentin ja Valviran määräyksen 1/2024 mukaista määräaikaista seuranta- ja avointa julkaisumenettelyä.

Seurantaselvityksen laatiminen ja aikataulu:

- Yrittäjä laatii omavalvonnan käytännön toteutumisesta kirjallisen selvityksen **neljän (4) kuukauden välein** (kolme kertaa kalenterivuodessa).
- Selvityksessä käydään läpi kyseisen seurantajakson aikana toteutuneet omavalvonnan toimenpiteet, kuten saadut asiakaspalautteet, mahdolliset vaaratapahtumat tai läheltä piti -tilanteet, hygienia- ja tietosuojakäytäntöjen toteutuminen sekä yrittäjän ammattitaidon ylläpito.
- Selvitykseen kirjataan myös ne konkreettiset muutokset ja korjaavat toimenpiteet, joita toimintaan tehdään havaittujen asioiden pohjalta.

Julkisuus ja nähtävillä pito (Miten velvoite toteutetaan):

- **Ei salassa pidettäviä tietoja:** Selvitykseen ei sisällytetä asiakkaiden henkilötietoja, salassa pidettäviä arkaluonteisia tietoja tai liikesalaisuuksia. Se laaditaan täysin anonyymisti ja yleisellä tasolla.
- **Julkaiseminen tietoverkossa:** Valmis selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan neljän kuukauden välein yrityksen julkisessa tietoverkossa osoitteessa www.onnenpisara.fi
- **Nähtävillä pito yksikössä:** Tuloste tehdyistä seurantaselvityksistä pidetään aina julkisesti nähtävänä palveluyksikössä *[yrittäjän mukana kulkevassa julkisessa omavalvontamapissa, jonka asiakas tai viranomais voi pyytää nähtäväksi]*.

13. Suunnitelman nähtävillä olo

Omaevalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävillä yrityksen kotisivuilla www.onnenpisara.fi

Omaevalvontasuunnitelman aiemmat versiot löytyvät sähköisessä muodossa tallennettuina yrityksen tiedostoihin.

Suunnitelma päivitetty: 16 / 05 / 2026

Ruokolahdella

Riina Harinen