

Omavalvontasuunnitelma

Askel Yhdessä

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Kiisa Kiuasmaa
- Y-tunnus: 3552217-5
- Yhteystiedot: puh. +358440991411, kiisa.k.kiuasmaa@gmail.com

1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Askel Yhdessä
- info@askelyhdessa.fi puh. +358442488382
- Kiisa Kiuasmaa, kiisa.k.kiuasmaa@gmail.com, +388440991411

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Yritykseni tarjoaa tukipalveluita kotona asuville senioreille, henkilökohtaista avustamista henkilöille, joille tätä on lain nojalla myönnetty sekä lapsiperheiden kotipalvelua lapsiperheille. Palvelua tuotetaan Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen alueella, sekä Helsingissä ja Espoossa. Toiminta ei sisällä hoivallista tai hoidollista aspektia. Palvelua tarjotaan ensisijaisesti asiakkaan arjen tueksi ja osallisuuden vahvistamiseksi. Palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tai hänen toivomassaan paikassa, esimerkiksi kaupassa avustaen.

Palvelua tuotetaan tukea ja avustusta kaipaaville yksityishenkilöille, jotka maksavat ostamansa palvelun itse heidän kanssaan tehdyn sopimuksen mukaisesti. Yksityisasiakkaiden kohdalla laaditaan yhdessä asiakkaan kanssa palvelusuunnitelma ja tämän pohjalta palvelusopimus, jonka mukaisesti palvelua toteutetaan. Yritys on liittynyt myös Palse-rekisteriin tuottamaan henkilökohtaista avustamista Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaille ja toteuttaa sitä heidän palvelusuunnitelmansa mukaisesti. Yritys hakeutuu henkilökohtaisen avun palveluntuottajaksi myös Helsinkiin ja Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Askel Yhdessä on toiminimiyritys ja yrityksen vastuhenkilö, yrittäjä itse tuottaa kaikki edellä mainitut palvelut. Asiakasmäärät voivat vaihdella riippuen siitä, onko asiakaskäynnit luonteeltaan satunnaista vai pitkäaikaista ja säännöllistä avustamista.

1.4 Päiväys

Päiväys 23.02.2026, Versio1.4

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmasta vastaa kokonaisuudessaan yrityksen vastuhenkilö Kiisa Kiuasmaa. Toimin yksinyrittäjänä ja kaikki palvelut ovat minun tuottamiani. Koulutukseltani olen laillistettu sairaanhoitaja sekä nimikesuojattu lähihoitaja. Rikosrekisteriotteeni on tarkastettu Lupa- ja valvontaviranomaisen toimesta Soteri-rekisteröinnin yhteydessä.

Seuraan omavalvontasuunnitelman toteutumista ja teen aina tarvittavat muutokset toiminnan muuttuessa tai jos toiminnassa huomataan epäkohtia. Omavalvontasuunnitelman päivittämisessä huomioidaan myös asiakkailta saatu palaute ja sen pohjalta tehdyt muutokset. Omavalvontasuunnitelman laatimisen ja päivittämisen yhteydessä tarkastetaan myös; lääkehoitosuunnitelma ja tietoturvasuunnitelma sekä palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma, mahdolliset muut erityislainsäädännön edellyttämät suunnitelmat sekä tarvittaessa laadittavat suunnitelmat kuten laiteturvallisuussuunnitelma ja infektioidentorjuntasuunnitelma.

Huolehdin omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivitysten julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa ja tämän lisäksi aina tarvittaessa. Aiemmat versiot säilytetään sähköisessä muodossa yrittäjän hallussa. Yrityksen nettisivuille julkaistaan linkki ajantasaiseen omavalvontasuunnitelmaan, jotta se on asiakkaiden nähtävillä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Palvelun piiriin on mahdollista päästä niin yksityisasiakkaiden kuin palveluseteliasiakkaiden. Yksityishenkilö voi itse ottaa yhteyttä ja sopia palvelun aloittamisesta palveluntuottajan kanssa. Myös asiakkaan omainen tai läheinen voi ottaa yhteyttä palveluntuottajaan palvelusta sopimiseksi. Palveluseteliassa pääsevät palvelun piiriin Palse-järjestelmän kautta, jonka jälkeen asiakkaan kanssa yhdessä sovitaan tarkemmin palvelun toteuttamisesta. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella on käytössään vastaava palveluseteli ja ostopalvelujärjestelmä PSOP.

Yrityksen toiminnassa ei toistaiseksi käytetä ostettua työvoimaa (ostopalveluja) eikä alihankkijoita. Tilanne arvioidaan uudelleen toiminnan mahdollisesti muuttuessa. Palvelun piiriin on tällä hetkellä mahdollista päästä heti. Tilanteen muuttuessa tästä tiedotetaan palvelusetelijärjestelmissä sekä yksityisasiakkaille palveluun pääsyn tiedustelun yhteydessä.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Yritys tarjoaa palveluja sekä yksityisasiakkaille, että hyvinvointialueen palveluseteliasiakkaille. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla tiedonkulku tapahtuu Palse-järjestelmän ja PSOP-järjestelmän kautta palveluntuottajan ja hyvinvointialueen välillä.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palvelua tuottaa vain yksi henkilö, Kiisa Kiuasmaa. Mikäli palveluntuottaja sairastuu ja tästä syystä estyy avustamasta asiakasta, ilmoitetaan tästä mahdollisimman pian asiakkaalle sekä palvelunjärjestäjälle. Mikäli käynti jouduttaisi perumaan, esimerkiksi äkillisen sairastumisen vuoksi, pyritään aina sopimaan uusi korvaava käynti.

Valmiuteen ja jatkuvuudenhallintaan liittyy riski palvelun väliaikaisesta keskeytymisestä, sillä yrityksellä ei toistaiseksi ole työntekijöitä eikä alihankkijoita. Palvelun tuottaja pyrkii ennakoimaan tilanteet ja pitämään itsensä terveenä ja työkykyisenä ja näin pienentämään palvelun väliaikaisen keskeytymisen riskiä. Asiakas voi tehdä sopimuksen myös toisen palveluntuottajan kassa sairaspöissaolojen varalle.

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluita toteutetaan laadukkaasti ja yksilöllisesti asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja yhdenvertaisesti ja asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan kaikessa asiakastyössä. Alaikäisten asiakkaiden kohdalla toimitaan yhteistyössä huoltajien kanssa.

Palveluita toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaiden omissa kodeissa, tai asiakkaan toivomassa paikassa, esimerkiksi asiointikäynneillä. Toimintaympäristön erityispiirteet

huomioidaan palvelun toteutuksessa ja asiakkaalle ilmoitetaan, mikäli esimerkiksi hänen kotona olisi palvelun toteuttamisen kannalta turvallisuutta vaarantavia tekijöitä. Kodin ulkopuolella avustettaessa kiinnitetään huomiota turvalliseen liikkumiseen ja siirtymiin.

Henkilökohtaista avustamista toteutettaessa seurataan asiakkaan kanssa yhteistyössä asiakkaalle valmiiksi laadittua palvelusuunnitelmaa ja huolehditaan, että siinä määritetyt toiminnot toteutuvat laadukkaasti. Asiakas määrittää itse avustajaa ohjaten, miten häntä tulee avustaa. Asiakas myös itse päättää missä ja milloin avustus tapahtuu ja tämä sovitaan aina yhdessä asiakkaan kanssa etukäteen. Toiminnassa noudatetaan Vammaispalvelulakia ja sen asettamia laatuvaatimuksia. Laatua seurataan myös havaintojen ja asiakkaan palautteen perusteella. Asiakaspalautetta kerätään kirjallisesti sekä suullisesti.

Lapsiperheiden kotipalvelun piiriin kuuluvien asiakkaiden kohdalla noudatetaan aina lastensuojelulakia ja sen asettamia laatuvaatimuksia. Perheeltä kerätään toiminnan kanalta oleellista tietoa lasten erityistarpeista ja yleisistä rutiineista palvelun laadun varmistamiseksi. Palvelun tuottaja noudattaa aina erityistä tarkkuutta ja huolellisuutta lapsiperheiden kanssa työskennellessä ja varmistaa omalla toiminnallaan sekä fyysisesti että psyykkisesti turvallisen ympäristön lapsille palvelun toteuttamisen aikana.

Asiakasturvallisuutta varmistetaan tarkalla ja suunnitelmallisella toiminnalla. Avustaessa varmistetaan turvallinen liikkuminen ja siirtymät mahdollisia apuvälineitä oikein käyttäen. Huolehditaan esteettömyydestä ja jälkien siivoamisesta työn aikana. Henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvien asiakkaiden ohjeita noudatetaan tarkasti heitä avustaessa. Palveluntuottaja esittää aina avustamaan tullessa yrityksen henkilökorttinsa, näin asiakas voi varmistua siitä, että kyseessä on oikea avustaja.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Yrityksellä ei ole omia toimitiloja, palvelu tuotetaan asiakkaan kotona. Mikäli toimintaympäristössä ilmenee puutteita, ilmoitetaan tästä asiakkaalle asian korjaamiseksi. Kussakin toimintaympäristössä työskennellään aina tarkkaavaisesti ja otetaan toimintaympäristön erityispiirteet huomioon. Poistumisreitti selvitetään aina vaaratilanteiden varalta.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Asiakastietojen käsittelystä ja tietosuojasta vastaa yrityksen vastuhenkilö, yrittäjä itse, Kiisa Kiuasmaa. Yrityksellä ei ole käytössään asiakastietojärjestelmää ja mitään tietoa ei tallenneta digitaaliseen muotoon. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla käytetään Palse ja Pops -järjestelmiä hyvinvointialueen ohjeiden mukaisesti. Palveluntuottaja kerää ja käsittelee asiakkaan henkilötietoja vain palvelun järjestämiseksi ja toteuttamiseksi.

Palvelusopimus päivitetään aina tarpeiden muuttuessa ja asiakirjat hävitetään asianmukaisesti palvelusuhteen päätyttyä. Palvelusopimus säilytetään kirjanpitolain mukaisesti vähintään 6 vuoden ajan sopimussuhteen päättymisestä. Tietoja säilytetään turvallisesti paperimuodossa lukitussa tilassa, ja niihin on pääsy vain palveluntuottajalla.

Asiakkaalla on oikeus tarkistaa itseään koskevat tiedot sekä pyytää virheellisten tietojen korjaamista. Mikäli jokin muu taho, kuin asiakas itse pyytää tietojen tarkistamista, selvitetään tietojen pyytäjä ja tarkistetaan oikeus ja velvollisuus tietojen luovuttamiseen. Tietoja ei luovuteta ulkopuolisille ilman asiakkaan kirjallista suostumusta tai lakisääteistä perustetta. Mikäli asiakas itse tai viranomainen lain nojalla pyytää henkilötietoja nähtäville sähköisesti, huolehditaan tietojen toimittaminen tietoturvallisuusvaatimukset täyttävällä tavalla. Ylläpidän ja päivitän tietoani jatkuvasti asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan liittyen ja seuran kansallisia ja kansainvälisiä lainsäädäntöjä.

3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yrityksellä ei ole käytössä tietojärjestelmiä tai teknologiaa, muuta kuin yrityksen sähköposti, jonka välityksellä voidaan sopia tapaamisista ja avustuskäynneistä sekä antaa tietoa palvelusta. Tietosuojaseloste on laadittu 4.11.2025 ja sen toteuttamisesta ja päivittämisestä vastaa Kiisa Kiuasmaa.

3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palvelussa noudatetaan ajankohtaisia Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen ohjeita infektioiden torjunnassa ja ehkäisyssä. Asiakaskäynneillä huolehditaan hyvästä käsihygieniasta ja palvelua toteutetaan vain terveenä. Sairaanhoito ja hoiva eivät kuulu palvelun piiriin. Mikäli henkilökohtaisen avun asiakasta avustetaan esimerkiksi peseytymisessä tai jossakin hänen ohjeistamassa toimenpiteessä, käytetään aina

asiallisia suojavarusteita ja huolehditaan hyvästä hygieniasta ja seurataan tarkasti asiakkaan ohjeita.

3.3.6 Lääkehoitosuunnitelma

Palvelu ei sisällä lääkehoitoa. Henkilökohtaisen avun piiriin kuuluvaa asiakasta voidaan avustaa lääkkeenotossa hänen ohjeidensa mukaan. Tällöin asiakas on itse vastuussa omasta lääkehoidostansa ja palveluntuottaja vain avustaa asiakasta tämän neuvomalla tavalla. Palveluntuottaja noudattaa erityistä tarkkuutta ja huolellisuutta.

3.3.7 Lääkinnälliset laitteet

Yrityksellä ei ole käytössä omia lääkinnällisiä laitteita, joita asiakastyössä käytettäisiin. Avustettavalla asiakkaalla voi olla omia lääkinnällisiä laitteita, kuten pyörätuoli. Asiakkaan laitteita käytetään huolellisesti ja asiakkaan ohjeiden mukaisesti. Mikäli laitteessa huomataan jotain poikkeavaa, ilmoitetaan tästä välittömästi asiakkaalle.

Lääkinnällisten laitteiden osalta palvelun riskit liittyvät siihen, jos asiakkaan omat lääkinnälliset laitteet eivät ole asianmukaisia taikka toimivia. Esimerkiksi toimimattomat apuvälineet altistavat sekä asiakkaan, että palveluntuottajan vaaraan. Näin ollen riskejä ehkäistään sillä, että jokainen taho osaltansa huolehtii välineiden asianmukaisuudesta ja toimivuudesta ja mikäli puutteita huomataan, puututaan näihin välittömästi.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Kyseessä on toiminimiyritys ja palveluntuottaja työskentelee yksin. Palveluntuottajan ammattioikeudet, sekä rikosrekisteri on tarkastettu Lupa- ja valvontaviranomaisen toimesta Soteri-rekisteröinnin yhteydessä.

Asiakkaita otetaan kerralla vain sen verran, että palveluntuottaja ehtii ongelmitta hoitamaan jokaisen asiakaskäynnin sovitulla tavalla. Osaamista ja työskentelyn laatua seurataan jatkuvasti havainnoimalla ja keräämällä suullista ja kirjallista palautetta asiakkailta. Palaute kerätään ilman asiakkaan henkilötietoja. Työskentelyä kehitetään

aktiivisesti saatujen palautteiden ja havaintojen pohjalta. Palveluntuottaja seuraa ajankohtaisia ohjeistuksia ja lainsäädäntöjä ja tarvittaessa päivittää tai muuttaa toimintaansa näiden pohjalta.

Palveluntuottaja pitää itsensä jatkuvasti ajan tasalla palveluun ja toimintaan liittyvistä riskeistä ja niiden ennaltaehkäisyyn menetelmistä. Riskienhallintaa toteutetaan aktiivisesti jokapäiväisessä työssä ja kaikilla asiakaskäynneillä. Palveluntuottajalla on tiedossa, miten menetellään, jos riski toteutuisi ja tietoa päivitetään säännöllisesti.

Keskeisimmät riskit palvelun aikana:

- Henkilövahinkoriskit (asiakkaan kaatuminen, apuvälineisiin liittyvät tilanteet ja äkilliset terveydentilan muutokset)
- Omaisuusvahingot (esim. tahaton asiakkaan omaisuuden rikkominen tai kadottaminen.)
- Yksintyöskentelyn riski (vain yksi työntekijä, ei korvaajaa sairastapauksissa tai toisia silmäpareja tai todistajaa esimerkiksi väärinymmärrys-tilanteissa)

Asiakkaan turvallisuudesta pidetään hyvää huolta henkilövahinkojen riskien minimoimiseksi ja poikkeamatilanteissa, esimerkiksi tapaturman tai sairaskohtauksen sattuessa otetaan välittömästi yhteyttä hätänumeroon. Tilanteet dokumentoidaan ja käydään läpi asianmukaisesti.

Asiakkaan omaisuutta käsitellään asianmukaisesti ja tämän antamia ohjeita noudatetaan.

Palvelun tuottaja huolehtii myös omasta hyvinvoinnistaan ja työkyvystään ja toimii aina selkeästi ja johdonmukaisesti ongelma- ja ristiriitatilanteiden välttämiseksi.

Palveluntuottajalla on vastuuvakuutus, josta tarvittaessa voidaan korvata henkilö- ja omaisuusvahinkoja tai oikeudenkäynnin kuluja.

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

Asiakkaita avustetaan yksi kerrallaan ja kaikilla palvelun piiriin kuuluvilla asiakkailla on yhdenvertainen mahdollisuus palvelun saamiseksi. Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona tai tämän toivomassa paikassa. Kaikkia asiakkaita kohdellaan kunnioittavasti ja saman arvoisesti. Palvelu perustuu asiakaslähtöisyyteen ja asiakas on aina tärkeässä roolissa palvelun suunnittelussa. Palvelua tuotetaan aina asiakkaan tarpeen mukaisesti ja tämän omannäköistä elämää, sekä itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Lasten ja alaikäisten asiakkaiden kohdalla tehdään yhteistyötä huoltajien kanssa.

Mikäli asiakkaan tarpeet muuttuvat, arvioidaan uudelleen, hyötyykö asiakas vielä palvelusta ja mikäli hyötyy, tehdään uusi palvelusuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Palveluseteliasiakkaiden kohdalla noudatetaan heille laadittua palvelusuunnitelmaa ja raportoidaan muutoksista palvelun myöntäjälle, hyvinvointialueelle. Palveluntuottaja ja vastuhenkilö, Kiisa Kiuasmaa vastaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseen liittyvästä suunnittelusta ja toteutuksesta osana palvelun suunnittelua ja toteutusta.

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta palveluun liittyen suullisesti, sekä kirjallisesti. Palautetta kerätään asiakkailta ja tarvittaessa omaisilta säännöllisesti ja luontevasti osana palvelun toteutusta. Palautteen tavoitteena on palvelun laadun arviointi, asiakastyytyvyyden seuranta sekä toiminnan jatkuva kehittäminen.

Palautetta kerätään seuraavilla tavoilla:

- suullisesti palvelutilanteiden yhteydessä
- tarvittaessa kirjallisesti (esimerkiksi viesti tai sähköposti)
- asiakkaan tai omaisen oma-aloitteisen yhteydenoton kautta

Asiakasta kannustetaan antamaan palautetta avoimesti ja matalalla kynnyksellä. Asiakkaalla ja omaisella on mahdollisuus tehdä muistutus tai reklamaatio suullisesti tai kirjallisesti. Muistutukset käsitellään luottamuksellisesti ja asiallisesti, ja niihin vastataan kohtuullisessa ajassa.

Palveluntuottaja vastaa muistutusten ja kanteluiden käsittelystä. Nämä käsitellään aina mahdollisimman pian, viimeistään 30vrk kuluessa. Mikäli näihin liittyen herää kysyttävää asiakkaalla tai muulla taholla, yhteyttä voi ottaa: info@askelyhdessa.fi / +358442488382.

Vantaan ja Keravan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaava neuvoo asiakas- ja potilaslakien sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyen:

- Neuvoo ja avustaa tarvittaessa muistutuksen tekemisessä
- Neuvoo miten kantelu, oikaisuvaatimus ja potilasvahinkoilmoitus tai muu asiakkaan/potilaan sosiaali- ja terveydenhuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa
- Seuraa asiakkaiden ja potilaiden aseman ja oikeuksien toteutumisen kehittymistä hyvinvointialueella ja kokoaa asiakasyhteydenotoista tullutta tietoa
- Tiedottaa asiakkaan/potilaan oikeuksista ja toimii asiakkaan/potilaan oikeuksien ja aseman edistämiseksi
- Toimii puolueettomassa ja riippumattomassa roolissa, eikä toimi asiakkaan/potilaan oikeudellisena asianajajana.

Yhteystiedot:

Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö)

Satu Laaksonen

Puh. 0941910230

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali -ja potilasvastaava

Marjo Tähtinen (vastuuhenkilö).

Puh.0291515838

Helsingin kaupungin sosiaali- ja potilasasiavastaava

Tove Munkberg (yksikön päällikkö)

Puh.+358 931043355

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Mikäli toiminnassa ilmenee puutteita, puututaan näihin välittömästi ja tehdään tarvittavat toimenpiteet asian korjaamiseksi. palveluntuottaja ilmoittaa välittömästi palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle, mikäli palveluntuottajan omassa toiminnassa ilmenee epäkohtia tai asiakasturvallisuutta vaarantavia tekijöitä tai tapahtumia tai muita puutteita, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai kykene korjaamaan. Toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan taikka muun lainvastaisuuden korjaamiseksi.

Epäkohtana, haitta- tai vaaratapahtumana pidetään tilannetta, jossa palvelun toteutus ei vastaa sovittua, asiakkaan turvallisuus tai hyvinvointi vaarantuu tai on vaarantumassa, tai toiminnassa havaitaan puute.

Havaitut epäkohdat, haitta- ja vaaratapahtumat käsitellään viivytyksettä. Tilanteeseen puututaan välittömästi ja tarvittavat toimenpiteet tehdään asiakkaan turvallisuuden varmistamiseksi.

Tapahtuma käydään läpi asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa avoimesti ja luottamuksellisesti. Tapahtuma kirjataan ylös, ja arvioidaan:

- mistä tilanne johtui
- miten vastaava tilanne voidaan jatkossa estää
- tarvitaanko muutoksia toimintatapoihin

Saatuja havaintoja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä ja riskien ennaltaehkäisyssä. Toimintatapoja tarkennetaan tarvittaessa, ja opitut asiat huomioidaan jatkossa palvelun toteutuksessa.

Mikäli palveluntuottaja huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaali- tai terveyden huollon toteuttamisessa, ilmoitetaan tästä viipymättä salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle.

Asiasta ilmoitetaan salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa taikka muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei kohdisteta kielteisiä vastatoimia tehdyn ilmoituksen seurauksena

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavan vaaratapahtuman tutkinta tehdä aina, jos palvelusuhteen aikana on tapahtunut äkillinen odottamaton kuolema, tai vakava vammautuminen sekä silloin, kun haitta on johtanut sairaalahoidon aloittamiseen tai sen jatkamiseen. Myös oppimisen kannalta merkitykselliset vakavat vaaratilanteet tutkitaan tarkemmin, vaikka asiakkaalle ei olisi aiheutunut vakavaa haittaa.

Vakavan vaaratapahtuman tutkintaprosessi sisältää:

- Yksityiskohtaisen selvityksen tapahtumien kulusta
- Tapahtuma-analyysin, joka vastaa ”miten”, ”miksi” ja ”mikä vaikutti” kysymyksiin, jotta tapahtumaan vaikuttaneista tekijöistä voidaan muodostaa ymmärrettävä käsitys
- Analyysin johtopäätöksiin perustuvat selkeät toimenpidesuosituksiset, joilla toiminnan turvallisuutta parannetaan, sekä suunnitelman niiden toteuttamisesta
- Selkeän dokumentaation tutkinnan toteuttamisesta, johtopäätöksistä ja suosituksista, sekä viestinnän laajemman tapahtumasta oppimisen varmistamiseksi.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Haitta- ja vaaratapahtumailmoitusten sekä muistutuksien ja kanteluiden käsittelyn pohjalta noussutta tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämiseen ja omavalvonnan tarkentamiseen, jotta jatkossa voitaisi välttyä vastaavilta tilanteilta. Myös asiakkaan

antama palaute ja mahdollinen valvontaviranomaisen ohjaus käsitellään samalla tavalla. Näiden pohjalta voidaan laatia esimerkiksi työohjeita helpottamaan ja muistuttamaan tarpeellisista asioista päivittäin. Toimintatapoja tarkennetaan tarvittaessa, ja opitut asiat huomioidaan jatkossa palvelun toteutuksessa. Tämän lisäksi omavalvontasuunnitelmaa päivitetään tarvittavalla tavalla ja toimitaan sen mukaisesti päivittäisessä työssä. Palvelua tuotettaessa työtä tehdään aina tarkasti ja riskit minimoiden.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Kehittämistoimenpiteitä tehdään välittömästi, jos poikkeamia tai vajaavaisuuksia huomataan. Tapahtumat kirjataan ylös ja arvioidaan: mistä tilanne johtui, mitä taustatekijöitä siihen liittyi, miten vastaava tilanne voidaan jatkossa estää ja tarvitaanko muutoksia toimintatapoihin. Kehittämisohteet kirjataan ylös ja nämä säilytetään digitaalisessa muodossa, sekä tulostetaan nähtäville. Kehittämisohteet eivät sisällä henkilötietoja. Yrityksen vastuuhenkilö, Kiisa Kiuasmaa vastaa kehittämistoimenpiteiden suunnittelusta ja toteutuksesta.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan päivittäisten havaintojen sekä asiakas palautteiden avulla ja raportoidaan vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin. Raportti tehdään kirjallisesti ja arkistoidaan yhdessä muiden dokumenttien kanssa. Riskienhallinnan toimivuutta ja riittävyttä seurataan päivittäisten havaintojen pohjalta. Mikäli vaaratilanteita tai puutteita ilmenee, tulee riskienhallintaa tehostaa. Riskienhallinnan toteutumista raportoidaan kerran vuodessa, tarvittaessa useammin.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Yrityksen vastuuhenkilö seuraa omavalvontasuunnitelman toteutumista ja tekee havaintoja mahdollisten puutteellisuuden varalta ja korjaa havaitut asiat välittömästi. Omavalvontasuunnitelma päivitetään aina jos toiminnassa tapahtuu muutoksia ja omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja korjauksista tehdään asialliset merkinnät. Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan vähintään vuoden välein.