

Omavalvontasuunnitelma: Omaishoidon vapaa

Yritys: Lähihoitaja Satu Sepponen T:mi

Sisällysluettelo

| | | |
|--------|--|----|
| 4. | Omavalvontasuunnitelman sisältö, seuranta ja päivitykset | 2 |
| 4.1.1 | Palveluntuottajan perustiedot | 2 |
| 4.1.2 | Palveluyksikön perustiedot | 2 |
| 4.1.3 | Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet | 2 |
| 4.2 | Asiakas- ja potilasturvallisuus..... | 2 |
| 4.2.1 | Palveluiden laadulliset edellytykset..... | 2 |
| 4.2.2 | Vastuu palvelujen laadusta | 3 |
| 4.2.3 | Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet | 4 |
| 4.2.4 | Muistutusten käsittely | 5 |
| 4.2.5 | Henkilöstö..... | 6 |
| 4.2.6 | Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta | 7 |
| 4.2.7 | Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi | 7 |
| 4.2.8 | Toimitilat ja välineet | 7 |
| 4.2.9 | Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö..... | 8 |
| 4.2.10 | Lääkehoitosuunnitelma | 8 |
| 4.2.11 | Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja | 9 |
| 4.2.12 | Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen | 9 |
| 4.3 | Omavalvonnan riskienhallinta..... | 9 |
| 4.3.1 | Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen | 9 |
| 4.3.2 | Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely | 10 |
| 4.3.3 | Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen..... | 10 |
| 4.3.4 | Ostopalvelut ja alihankinta | 10 |
| 4.3.5 | Valmius- ja jatkuvuudenhallinta | 11 |
| 5. | Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 11 |
| 5.1 | Toimeenpano | 11 |
| 5.2 | Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen | 11 |

4. Omavalvontasuunnitelman sisältö, seuranta ja päivitykset

Tämän omavalvontasuunnitelman sisältö ja rakenne vastaavat Valviran määräystä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluysikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta (Dnro V/42106/2023).

Omavalvontasuunnitelman otsikoiden numerointi noudattaa määräyksen numerointia seurannan helpottamiseksi.

Omavalvontasuunnitelma on laadittu 14.4.2025.

Omavalvontasuunnitelman seuranta 11.8.2025:

- Omavalvontasuunnitelma vastaa edelleen kaikilta osin yrityksen toimintaa, suunnitelmaan ei tehty muutoksia. Päivitetty omavalvontasuunnitelma liitetty yrityksen kotisivuille.

4.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Yritys: Lähihoitaja Satu Sepponen T:mi
Y-tunnus: 1905301-4
Osoite: Lehtikuusentie 9, 90240 Oulu
Vastuuhenkilö: Lähihoitaja Satu Sepponen, satu.sepponen@gmail.com, p. 0407416866

4.1.2 Palveluysikön perustiedot

Yritys: Lähihoitaja Satu Sepponen T:mi
Y-tunnus: 1905301-4
Osoite: Lehtikuusentie 9, 90240 Oulu
Vastuuhenkilö: Lähihoitaja Satu Sepponen, satu.sepponen@gmail.com, p. 0407416866

4.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tämä omavalvontasuunnitelma kattaa asiakkaan kotiin annettavan omaishoitajan lomituksen Pohteen hyvinvointialueella.

Yritys tarjoaa yksilöllistä ja joustavaa kotipalvelua oululaisille vanhuksille. Yritys tarjoaa palvelusetelituottajana kuukausisiivousta ja omaishoidon vapaan palvelua. Tavoitteena ovat pitkäaikaiset ja luottamukselliset asiakassuhteet.

Yrityksessä työskentelee pääsääntöisesti vain yrittäjä itse. Lomien ja muiden välttämättömien poissaolojen ajan voidaan käyttää pitkäaikaista lomittajaa. Toiminta pidetään mahdollisimman joustavana väljillä aikatauluilla. Asiakkaalle tarjotaan kiireetöntä, ammattitaitoista ja yksilöllistä palvelua.

4.2 Asiakas- ja potilasturvallisuus

4.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Yritykseni tarjoaa omaishoidon vapaan lomitusta asiakaslähtöisesti, turvallisesti ja yksilölliset tarpeet huomioiden. Palvelun laatu varmistetaan seuraavin tavoin:

- **Ammattitaito ja jatkuva oppiminen:** Pidän yllä ja kehitän omaa osaamistani osallistumalla säännöllisesti koulutuksiin ja seuraamalla alan kehitystä.
- **Asiakaspalautteen hyödyntäminen:** Kerään palautetta asiakkailta ja heidän omaisiltaan säännöllisesti pääsääntöisesti suullisten keskustelujen avulla. Palvelun kehittämistoimia tehdään palautteen perusteella.
- **Asiakaskeskeisyys:** Pitkäaikaiset asiakassuhteet mahdollistavat ennakkoinnin ja jatkuvan asiakkaiden seurannan. Tämä mahdollistaa reagonnin pieniinkin muutoksiin voinnissa ja olosuhteissa. Tämä lisää asiakkaan kokemaa turvallisuutta ja mahdollistaa laadukkaan palvelun.
- **Lainsäädännön noudattaminen:** Palveluiden toteuttamisessa noudatetaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, kuten sosiaalihoitolakia, asiakas- ja potilaslakia sekä omaishoidon tukemiseen liittyviä säädöksiä.

4.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Varmistan palvelujen laadun ja turvallisuuden seuraavasti:

- Seuraan omaa työtäni – arvioin jatkuvasti, miten voin parantaa palvelua. Jos huomaan puutteita, korjaan ne heti.
- Pidän huolen asiakkaan turvallisuudesta – kiinnitän huomiota esimerkiksi kaatumisriskeihin, lääkitykseen ja hygieniaan.
- Noudatan lakeja ja ohjeita – varmistan, että kaikki tekemäni työ on lainsäädännön ja hyvän hoitokäytännön mukaista.
- Toimin nopeasti, jos jotain sattuu – jos ilmenee poikkeamia tai riskejä, kirjaan ne ylös, mietin syyt ja parannan toimintatapojani. Jos tilanne vaatii, ilmoitan asiasta viranomaisille.
- Huolehdin asiakastietojen luottamuksellisuudesta – käsittelen kaikki tiedot huolellisesti ja turvallisesti.

Koska toimin yksin, minun ei tarvitse raportoida vastuuhenkilölle, mutta otan vastuun omavalvonnasta ja laadun kehittämisestä jokapäiväisessä työssäni.

4.2.3 Asiakkaan ja potilaan asema ja oikeudet

Asiakkaan pääsy palveluihin varmistetaan seuraavasti:

- Palveluohjaaja tekee palvelutarpeen arvioinnin, määrittelee palvelun sisällön ja määrän sekä tekee palvelupäätöksen.
- Palvelupäätöksen saatuaan asiakas tai hänen omaisensa voi ottaa minuun suoraan yhteyttä palvelun sopimiseksi.
- Palvelun toteutus suunnitellaan aina palvelupäätöksen, asiakkaan tarpeiden ja sovitun aikataulun mukaan.
- Mikäli en pysty tarjoamaan palvelua, ohjaan asiakkaan tarvittaessa toisen palveluntuottajan tai Pohteen sosiaalipalveluiden piiriin.

Asiakkaan tiedonsaantioikeus ja osallisuus varmistetaan seuraavasti:

- Asiakas ja hänen omaisensa saavat selkeää tietoa palvelun sisällöstä, toimintatavoista ja käytännöistä ennen palvelun alkamista.
- Asiakas osallistuu palvelunsa suunnitteluun kertomalla omista toiveistaan ja tarpeistaan.
- Palvelun aikana asiakkaan vointia ja tarpeita seurataan, ja palvelua voidaan tarvittaessa muokata yhdessä asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa.
- Asiakas saa tiedot aina selkeästi ja ymmärrettävästi, ja tarvittaessa voidaan käyttää tukimateriaaleja tai omaisten apua.

Asiakkaan asiallinen kohtelu varmistetaan seuraavasti:

- Kohtelen asiakasta aina kunnioittavasti, ystävällisesti ja hänen ihmisarvoaan kunnioittaen.
- Kuuntelen asiakkaan ja omaisten palautetta ja reagoin mahdollisiin huolenaiheisiin viipymättä.
- Mikäli asiakas tai omainen kokee epäasiallista kohtelua, käsittelen asian avoimesti ja rehellisesti. Tarvittaessa asiakas voi tehdä asiasta palautteen tai valituksen, ja käsittelen asian viipymättä.
- Vakavissa tapauksissa ohjaan asiakkaan ottamaan yhteyttä sosiaali- ja potilasasiamieheen tai viranomaiseen.

Asiakas saa tietoa käytettävissään olevista oikeusturvakeinoista seuraavasti:

- Kerron asiakkaalle ja hänen omaisilleen heidän oikeudestaan antaa palautetta ja tehdä muistutus tai kantelu, jos palvelussa on puutteita.
- Annan asiakkaalle alueellisen sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot, joka voi neuvoa häntä oikeusturva-asioissa.
- Mikäli palvelussa tapahtuu vakavia laiminlyöntejä, asiakas voi tehdä ilmoituksen valvovalle viranomaiselle, kuten Valviralle tai aluehallintovirastolle (AVI).

Asiakkaan itsemääräämisoikeus varmistetaan seuraavasti:

- Kunnioitan asiakkaan itsemääräämisoikeutta kaikissa tilanteissa. Hänellä on oikeus päättää omasta hoidostaan ja palveluistaan. Muokkaan palvelua tarvittaessa asiakkaan toiveiden mukaisesti.

- Selvitän aina asiakkaan mielipiteen ennen palvelun toteuttamista ja sen aikana.
- Mikäli asiakas ei pysty ilmaisemaan tahtoaan esimerkiksi muistisairauden vuoksi, neuvottelen hänen omaistensa tai edunvalvojansa kanssa asiasta.
- Yrityksessäni ei käytetä rajoitustoimenpiteitä, kuten fyysistä kiinnipitoa tai liikkumisen estämistä. Mikäli asiakkaan turvallisuus edellyttää erityisiä järjestelyjä, ne tehdään aina yhteistyössä omaisten ja terveydenhuollon ammattilaisten kanssa.

Asiakkaan palvelusuunnitelma laaditaan ja päivitetään seuraavasti:

- Asiakkaalla on palveluohjaajan laatima palvelupäätös, jonka mukaan palvelu toteutetaan.
- Ennen palvelun alkamista käyn asiakkaan tai hänen omaistensa kanssa läpi keskeiset tarpeet ja toiveet, jotta palvelu vastaa asiakkaan tilanteeseen. Laadin tämän perusteella kirjallisen hoito- ja palvelusuunnitelman. Suunnitelma tarkistetaan vuosittain.
- Palvelun aikana seuraan asiakkaan vointia ja teen tarvittaessa muutoksia toteutukseen yhteistyössä omaisten ja tarvittaessa palveluohjaajan kanssa.
- Mikäli asiakkaan terveydentila muuttuu merkittävästi, ilmoitan asiasta hoitavalle taholle.

Palvelun toteutus suunnitelmien mukaisesti varmistetaan seuraavasti:

- Toteutan palvelun asiakkaan tarpeiden ja toiveiden sekä hoitosuunnitelman mukaisesti.
- Seuraan palvelun toteutumista ja teen tarvittaessa muutoksia, jotta se vastaa asiakkaan tarpeisiin.
- Pidän yhteyttä asiakkaaseen ja omaisiin sekä kuuntelen heidän palautettaan.
- Mikäli havaitsen, että palvelusuunnitelma ei vastaa asiakkaan tilannetta, keskustelen asiasta asiakkaan, omaisten ja tarvittaessa palveluohjaajan kanssa, ja päivitän suunnitelman.

Yrityksen sosiaali- ja potilasasiavastaavat:

Koska työskentelen yrityksessäni yksin, vastaan itse kaikista asiakasasioista, mukaan lukien mahdolliset palautteet, valitukset ja oikeusturvakysymykset. Tarvittaessa ohjaan asiakkaan ottamaan yhteyttä alueelliseen sosiaali- ja potilasasiamieheen, jonka yhteystiedot ovat saatavilla hyvinvointialueen verkkosivuilla.

4.2.4 Muistutusten käsittely

Vastuu muistutusten käsittelystä:

Koska työskentelen yrityksessäni yksin, vastaan itse muistutusten käsittelystä ja mahdollisten epäkohtien korjaamisesta.

Muistutusten käsittely:

- Asiakas tai hänen omaisensa voi tehdä muistutuksen kirjallisena.
- Käyn muistutuksen huolellisesti läpi, selvitän tilanteen ja arvioin, onko toiminnassani ollut puutteita tai kehittämistarpeita.
- Laadin kirjallisen vastineen muistutuksen tekijälle, jossa kerron, mitä selvityksiä ja toimenpiteitä asiassa on tehty.

- Jos palvelun tilaajana on hyvinvointialue, toimitan vastineen myös hyvinvointialueelle.

Muistutusten asianmukaisen käsittelyn varmistaminen:

- Käsittelen jokaisen kirjallisen muistutuksen huolellisesti ja viipymättä.
- Dokumentoin muistutuksen, käsittelyprosessin ja siihen liittyvät toimenpiteet.
- Tarvittaessa tarkistan lainsäädännön tai viranomaisohjeet varmistaakseni oikean toimintatavan.
- Informoin muistutuksen tekijää käsittelyn etenemisestä ja lopputuloksesta kirjallisesti.

Oppiminen muistutuksista ja toiminnan kehittäminen:

- Jokainen muistutus on mahdollisuus kehittää toimintaani paremmaksi.
- Analysoin, mistä muistutus johtui ja miten voin estää vastaavat tilanteet tulevaisuudessa.
- Teen tarvittavat muutokset toimintatapoihini, jotta palvelu on entistä laadukkaampaa ja asiakaslähtoisempää.
- Tarvittaessa päivitän omavalvontasuunnitelmaa ja palvelukuvauksia muistutuksista saadun palautteen perusteella.

Muistutusten käsittelyssä tärkeintä on avoimuus, nopea reagointi ja jatkuva toiminnan kehittäminen asiakkaan parhaaksi.

4.2.5 Henkilöstö

Henkilöstön määrä ja rakenne

Toimin yksin yrityksessäni, eikä minulla ole vakituista henkilöstöä. Tarvittaessa käytän sijaisia erityistilanteissa, kuten lomilla tai sairauspoissaoloissa.

Ammattioikeudet ja pätevyys

Varmistan, että itselläni on tarvittavat ammattioikeudet ja osallistun säännöllisesti täydennyskoulutuksiin. Jos käytän sijaisia, varmistan myös heidän ammattioikeutensa ja osaamisensa tarkistamalla pätevyiden todistuksista ja Soteri/Valveri rekisteristä. Uudelta työntekijältä pyydetään rikosrekisteriotteen esittämistä.

Perehdyttäminen ja ammattitaidon ylläpitäminen

Seuraan työssäni tarvittavan osaamisen vaatimuksia ja osallistun koulutuksiin. Jos käytän sijaisia, tarjoan heille tarvittavan perehdytyksen.

Uusi työntekijä perehdytetään asiakastyöhön käymällä uuden asiakkaan luona tutustumiskäynnillä ennen palvelun alkamista. Yrityksen toimintaan perehdyttämisessä käytetään erillistä perehdytyskansiota, jossa käydään olennaiset asiat asiakkaista ja yrityksen toiminnasta.

Perehdytyksen yhteydessä työntekijälle kerrotaan velvollisuudesta ilmoittaa asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet kuten laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) pykälissä 29 ja 30 säädetään.

Laissa korostetaan, ettei ilmoituksen tehneeseen henkilöön saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoituksen vastaanottaneen tulee käynnistää toimet epäkohdan poistamiseksi ja jollei näin toimita, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle.

Opiskelijoiden ohjaus ja valvonta

En käytä opiskelijoita yrityksessäni tällä hetkellä. Jos tilanne muuttuu, varmistan heidän ohjauksensa ja valvonnan.

Osaamisen seuranta ja epäkohtiin puuttuminen

Seuraan oman osaamiseni riittävyttä ja kehitän osaamistani tarvittaessa. Jos käytän sijaisia, varmistan heidän osaamisensa ja rikostaustansa lain vaatimusten mukaisesti.

4.2.6 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta

Yritykseni on yhden hengen yritys, ja sovitan palveluiden määrän omiin resursseihini, jotta voin varmistaa palvelun jatkuvuuden ja laadun.

Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi:

- Otan uusia asiakkaita vain sen verran, kuin pystyn hoitamaan laadukkaasti.
- Sairastapauksissa tai muissa esteissä ilmoitan asiakkaalle ja hänen omaishoitajalleen viipymättä ja autan tarvittaessa vaihtoehtoisten ratkaisujen löytämisessä.
- Seuraan lainsäädäntöä ja noudatan omaishoidon sijaishoitoa koskevia mitoitus- ja resurssivaatimuksia.

Näillä toimenpiteillä varmistan, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja pysyvät laadukkaina.

4.2.7 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Varmistan yhteistyön ja tiedonkulun muiden sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa seuraavasti:

- **Yhteydenpito asiakkaan ja palvelujärjestäjien kanssa:** Teen yhteistyötä muiden palvelunjärjestäjien kanssa asiakkaan hoidon sujuvuuden varmistamiseksi. Tarvittaessa välitän oleelliset tiedot asiakkaan hoidosta eteenpäin asiakkaan suostumuksella.
- **Palveluiden koordinointi:** Mikäli asiakkaan hoito vaatii useamman toimijan yhteistyötä, sovitan palveluni yhteen muiden palveluntuottajien kanssa, jotta asiakkaan hoitoketju toimii katkeamattomasti.

Näin varmistan, että asiakkaan palvelut ovat sujuvia ja tarpeiden mukaisia.

4.2.8 Toimitilat ja välineet

Yritykselläni ei ole erillisiä toimitiloja asiakastyötä varten, toteutan palvelut asiakkaiden kotona. Toimistotyöhön käytän asianmukaisia työtiloja, joissa käsittelen vain työtehtäviin liittyviä materiaaleja turvallisesti.

Toimintaympäristö ja välineet:

- Asiakastyö tapahtuu asiakkaan omassa kodissa, joten toimintaympäristö ja käytettävät välineet vaihtelevat tapauskohtaisesti.
- Käytän työssäni vain turvallisia ja tarkoituksenmukaisia välineitä.
- Huolehdin, että käyttämäni välineet ovat asianmukaisesti puhdistettuja ja turvallisia käyttää.

Riskienhallinta ja turvallisuus:

- Huomioin asiakkaan kotiympäristön työskentelyn aikana, ja tarvittaessa keskustelen asiakkaan tai hänen omaishoitajansa kanssa mahdollisista turvallisuuteen liittyvistä riskeistä.
- Huomioin apuvälineiden käytössä sekä asiakkaan että itseni turvallisuuden.

Toimitilojen ylläpito ja huolto:

- Koska varsinainen toiminta tapahtuu asiakkaiden kodeissa, toimitilojen kunnossapito ja huolto eivät kuulu yritykseni vastuulle.
- Pidän käytössäni olevat toimistotilat järjestyksessä ja turvallisina asiakirjojen käsittelyä ja säilytystä varten. Säilytän asiakirjat lukitussa tilassa.

Näillä menettelyillä varmistan, että työympäristö on turvallinen ja toimintaan soveltuva.

4.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Yritykseni toiminnassa ei käytetä lääkinällisiä laitteita, joten lääkinällisistä laitteista annetun lain (719/2021) vaatimukset eivät suoraan koske toimintaani. Mikäli asiakkaalla on käytössä lääkinällisiä laitteita, niiden käyttö tapahtuu asiakkaan tai hänen omaishoitajansa vastuulla, ellei erikseen ole sovittu muusta menettelystä.

Tietojärjestelmät ja tietoturva:

- Käytän työssäni tietojärjestelmiä asiakastietojen käsittelyyn ja säilyttämiseen tietoturvallisesti.
- Asiakastiedot käsitellään ja säilytetään asiakastietolain mukaisesti.
- Yritykselläni on tietoturvasuunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa. Toimin itse vastuullisena henkilönä.
- Noudatan rekisterinpitäjän velvoitteita ja varmistan, että asiakkaiden tiedot suojataan asianmukaisesti.

Teknologian käyttö ja häiriötilanteisiin varautuminen:

- Pidän työssäni hyödynnettävät järjestelmät ja laitteet ajantasaisina ja tietoturvallisina.
- Mahdollisissa vikatilanteissa otan yhteyttä järjestelmän toimittajaan ja tarvittaessa hankin väliaikaisia ratkaisuja, jotta työ voi jatkua keskeytyksettä.

Näillä käytännöillä varmistan tietojärjestelmien ja teknologian turvallisen käytön sekä asiakkaiden tietosuojan.

4.2.10 Lääkehoitosuunnitelma

Yritykselläni on lääkehoitosuunnitelma, joka päivitetään tarvittaessa. Vastaan suunnitelman laatimisesta ja ylläpidosta. Vastuulääkäri on hyväksynyt lääkehoitosuunnitelman 26.3.2025.

Lääkehoidon toteutus ja vastuut:

- Toimintani ei sisällä varsinaista lääkehoitoa, mutta minulla on lupa antaa asiakkaalle lääkkeet valmiiksi jaetusta dosetista tai annosjakelupussista.
- Asiakkaani huolehtivat omasta lääkityksestään, lääkkeiden hankinnasta, säilyttämisestä ja jakamisesta.
- Mikäli havaitsen asiakkaan lääkehoidossa epäselvyyksiä, otan yhteyttä omaishoitajaan ja tarvittaessa terveydenhuollon ammattilaisiin.

4.2.11 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja

Yrityksen asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yrittäjä Satu Sepponen ja hän toimii myös yrityksen tietosuojavastaavana sekä vastaa asiakastietolain 7 §:n mukaisesta palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä.

Varmistan asiakas- ja potilastietojen käsittelyyn liittyvän lainsäädännön sekä tietosuojakäytäntöjen noudattamisen seuraavilla keinoilla:

- Päivitan tietosuojaan ja asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät ohjeet ja viranomaismääräykset säännöllisesti ja noudatan niitä kaikessa toiminnassa.
- Käsittelen asiakastietoja ja luottamuksellisesti niin, että vain asiaankuuluvat henkilöt pääsevät tietoihin käsiksi.
- Raportoin kaikki tietosuojan rikkomukset tai epäilyt tietosuojakäytännön mukaisesti.

Näillä toimenpiteillä varmistan, että asiakastietojen käsittely tapahtuu lain ja asetusten edellyttämällä tavalla.

4.2.12 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Yritykseni on pieni, ja tunnen kaikki asiakkaani sekä heidän omaisensa henkilökohtaisesti. Kerään palautteen pääasiassa suullisesti asiakaskäyntien ja omaisten kanssa käytyjen keskustelujen yhteydessä. Lisäksi asiakkaat ja omaiset voivat antaa palautetta puhelimitse tai viestillä.

Huomioin palautteen välittömästi ja pyrin mahdollisuuksien mukaan tekemään muutokset palvelun parantamiseksi.

4.3 Omavalvonnan riskienhallinta

4.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Vastaan yritykseni riskienhallinnasta. Toteutan riskienhallintaa osana päivittäistä toimintaa ja palvelun jatkuvaa kehittämistä.

Tunnistan riskejä ja mahdollisuuksia parantaa toimintaa keskustelemalla asiakkaiden ja heidän omaistensa kanssa sekä arvioimalla aiempia tilanteita. Keskeisiä riskejä asiakasturvallisuuden kannalta ovat:

- Tapaturmat ja kaatumiset
- Lääkitykseen liittyvät virheet

- Varmistan sopimusneuvotteluissa, että palveluntarjoaja noudattaa samoja laatu- ja turvallisuusvaatimuksia kuin yritykseni.
- Seuraan ostopalveluiden laatua ja asiakkaiden kokemuksia.
- Tarvittaessa teen muutoksia tai lopetan yhteistyön, mikäli palvelun laatu ei vastaa asetettuja vaatimuksia.

4.3.5 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Yrittäjä Satu Sepponen vastaa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta (suunnitelma laadittu 14.4.2025) sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelman laatimisesta ja päivittämisestä.

5. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

5.1 Toimeenpano

Omavalvonnan toteuttamisessa ja onnistumisessa on keskeistä, että henkilöstö on sitoutunut noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa ja ymmärtää sen merkityksen. Koska yritykseni on yhden hengen yritys, omavalvonta on suoraan vastuullani.

Omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti saatavilla yrityksen toiminnassa. Suunnitelman muutokset tarkastellaan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa toimintaympäristön muuttuessa. Suunnitelman toteutumista seurataan osana päivittäistä työskentelyä, ja tarvittavat muutokset tehdään viivytystä.

5.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Julkaisen omavalvontasuunnitelman yritykseni verkkosivuilla, joista se on vapaasti saatavilla asiakkaille, omaishoitajille ja viranomaisille. Tiedotan asiakkaille ja omaishoitajille omavalvontasuunnitelman saatavuudesta palvelusopimuksen laatimisen yhteydessä.

Tarkistan omavalvontasuunnitelman säännöllisesti ja päivitän sen tarvittaessa, kuitenkin vähintään kerran vuodessa. Teen päivitykset viipymättä, kun palveluissa, niiden laadussa tai asiakas- ja potilasturvallisuudessa tapahtuu muutoksia. Teen päivitetystä kohdistu merkinnät omavalvontasuunnitelmaan ja tiedotan niistä asiakkaille sekä yhteistyökumppaneille verkkosivuilla sekä tarvittaessa erillisillä tiedotteilla.

Seuraan omavalvontasuunnitelman toteutumista säännöllisesti asiakaspalautteiden ja omien havaintojeni perusteella. Mikäli havaitsen seurannassa puutteita, reagoin niihin välittömästi korjaavilla toimenpiteillä.

Laadin omavalvontasuunnitelman seurannasta selvityksen vähintään neljän kuukauden välein. Selvitys sisältää toteutuneiden toimenpiteiden arvioinnin, mahdolliset havaitut puutteet ja niihin tehdyt korjaukset. Selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan yrityksen nettisivuilla neljän kuukauden välein.