

Sosiaalipalvelujen omavalvontasuunnitelma

Vivo Hoiva Kodinonni

(Palvelukauppa KodinOnni Oy)

Sisältö

- 1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot 3
- 1.1 Palveluntuottajan/palveluyksikön perustiedot 3
- 1.2 Palvelut, asiakasryhmät ja toiminta-ajatus 4
- 1.3 Arvot ja toimintaperiaatteet 4
- 1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat 5
- 2 Omavalvontasuunnitelman laatiminen, seuranta ja vastuunjako 5
- 2.1 Omavalvonnan laatiminen ja seuranta 5
- 2.2 Omavalvontasuunnitelman julkisuus 5
- 3 Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat 5
- 3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen palveluntuottajan
valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma 5
- 3.2 Palvelun turvallisuuden, sisällön ja laadun varmistaminen 7
- 3.2.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta 8
- 3.2.2 Ravitsemus 8

- 3.2.3 Terveyden- ja sairaanhoito 8
- 3.2.4 Toimitilat 8
- 3.2.5 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja sekä teknologiset ratkaisut 9
- 3.2.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniäkäytännöt 10
- 3.2.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet 11
- 3.2.2 Toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet 11
- 3.2.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen . 12
- 3.2.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan oikeuksien varmistaminen 13
- 4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen 17
- 4.1 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus 17
- 4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta 18
- 4.3 Kehittämistoimenpiteet 18
- 5 Omavalvontasuunnitelman seuranta 20
- 5.1 Paikka, päiväys ja versio 20
- 5.2 Allekirjoitus 20

1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan/palveluyksikön perustiedot

Yrityksellä on ainoastaan yksi palveluyksikkö, joten tämä omavalvontasuunnitelma koskee yrityksen toimintaa kokonaisuudessaan.

Nimi: Palvelukauppa KodinOnni Oy

Aputoiminimi: Vivo Hoiva Kodinonni (käytetään markkinoinnissa ja toiminnassa, jäljempänä omavalvontasuunnitelmassa ”Kodinonni”)

Katuosoite: c/o Magito, Kaasutehtaankatu 1

Postinumero: 00540

Sijaintikunta: Helsinki

Puhelin: 020 754 5955

Sähköposti: kodinonni@vivohoiva.fi

Verkkosivu: www.vivohoiva.fi

Y-tunnus: 2016384-3

Hyvinvointialueet: Helsingin hyvinvointialue; Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue; Vantaan ja Keravan hyvinvointialue

Tarjottavat palvelut:

- Iäkkäiden kotihoito ja kotona asumisen tuen palvelut
- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito
- Vammaisten henkilöiden asumista tukevat palvelut
- Vammaisten henkilöiden erityinen osallisuuden tuki
- Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu
- Kehitysvammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu ja erityinen tuki
- Omaishoitajan lomitukset
- Tukipalvelut (mm. kauppa-asioinnit, asiointiapu, ulkoiluapu, seuranpito)

Yksityisten sosiaalipalvelujen vastuhenkilö: Salonen Elina Marika, laillistettu fysioterapeutti, terveystieteiden maisteri, elina.salonen@vivohoiva.fi

1.2 Palvelut, asiakasryhmät ja toiminta-ajatus

Kodinonni tuottaa kotiin vietäviä kotihoito-, hoiva-, avustaja- ja tukipalveluita lapsiperheille, iäkkäille, omaishoidettaville, vajaakuntoisille sekä vammaisille. Palveluihimme kuuluvat monipuoliset tarpeen mukaan räätälöitävät hoivapalvelut.

Palvelut tuotetaan aina yksilöllisesti asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä tilaajan (esim. hyvinvointialue) kanssa. Tilaaja-asiakkaitamme ovat mm. hyvinvointialueiden vammaispalvelut, lapsiperheiden kotipalvelut ja seniorineuvonnat. Tarjoamme hoivapalveluita myös yksityisille asiakkaille joko palvelusetelillä tai yksityisesti. Tavoitteena on tukea asiakkaiden ja heidän perheidensä kotona selviytymistä ja auttaa arjen toiminnoissa päivittäiseen hoivaan ja huolenpitoon tai vanhemmuudessa tukemiseen

liittyen. Tuemme ja autamme osaltamme toiminta-alueemme hyvinvointialueita toteuttamaan sosiaalihuoltoa lakien mukaisten palveluiden tuottamisessa laadukkaasti ja kustannustehokkaasti.

Ostopalvelu-/palveluseteliasiakkuudet pohjautuvat palvelun maksajien (hyvinvointialueet) kanssa tehtyihin sopimuksiin. Yksityisasiakkaiden kanssa laaditaan palvelusopimus ja palvelusta riippuen tarvittaessa myös hoito- ja palvelusuunnitelma.

Yritys toimii Helsingin, Länsi-Uudenmaan sekä Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla, Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella ja toiminnan valvonnan vastuuviranomainen on Valvira. Yritys tuottaa tällä hetkellä ainoastaan sosiaalipalveluita, eikä lainkaan terveystalvueluita.

1.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Kodinonnen tavoitteena on tuottaa asiakkaillemme ja henkilöstöllemme elämänlaatua, turvaa ja välittämistä. Olemme luotettava, joustava ja ystävällinen kumppani. Kaikkea toimintaamme ohjaavat arvot ovat:

- Kiireetön kohtaaminen
- Asiakslähtöisyys ja arvostus
- Turvallisuuden ja jatkuvuuden ylläpitäminen

1.4 Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat

Kodinonni ei pääsääntöisesti osta palveluita alihankintana ja mikäli näin tehdään, sovitaan siitä aina tilaavan tahon kanssa erikseen.

3 Omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen palveluntuottajan valmius- ja jatkuvuudenhallintasuunnitelma

Osallistumme hyvinvointialueiden toteuttamiin julkisiin kilpailutuksiin, minkä pohjalta tuotamme ostopalveluita. Tuotamme palveluita myös palveluseteleillä sekä yksityisesti. Kodinonni ottaa vastaan asiakkuuksia vain sen verran, kun se pystyy palveluja toteuttamaan. Sairaustapauksissa asiakkaalle pyritään aina järjestämään sijainen, mikäli asiakkaan tarve käynnille on kriittinen. Muussa tapauksessa asiakkaan kanssa sovitaan käynnin siirtämisestä tai peruutuksesta. Kodinonni ei tuota esimerkiksi asiakkaiden lääkehoitoa, jolloin käynnin jääminen välistä voisi olla asiakkaalle jopa hengenvaarallinen.

Palvelujen jatkuvuuden kannalta pyrimme mahdollisimman vähäiseen henkilöstön vaihtuvuuteen mm. joustavien työaikajärjestelyjen kautta. Käytäntönämme on, että yhdellä asiakkaalla käy yleensä 2–3 työntekijää, jolloin esim. sairaustapauksien tai lomien aikana pystytään asiakkaalle järjestämään tuttu työntekijä, joka tuntee asiakkaan tilanteen

ennestään. Mikäli asiakkaalle menee uusi työntekijä, perehtyy hän asiakkaasta tehtyihin kirjauksiin etukäteen.

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien palveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse. Yhteistyötä tehdään myös tilaavan yksikön sekä tarvittaessa asiakkaan oman sosiaalityöntekijän tms. kanssa.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluja, palveluun pääsyä ja jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu seuraavassa taulukossa.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluja, palveluun pääsyä ja jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairastuminen tai muu poissaolo	Melko yleinen, pieni riski.	Selkeät ohjeistukset työntekijöille poissaolotapauksissa. Huolehditaan, että muutos tavoittaa aina asiakkaan. Pyritään järjestämään sijainen, mutta mahdollista on, että asiakastapaaminen peruuntuu, mikäli sen toteutuminen ei ole asiakkaalle kriittinen.
Työntekijän irtisanoutuminen	Melko harvinainen, pieni riski.	Yleensä 2–3 työntekijää/asiakas jatkuvuuden turvaamiseksi. Yhtenevät toimintatavat kaikilla työntekijöillä. Selkeät kirjaukset asiakkaista.

3.2 Palvelun turvallisuuden, sisällön ja laadun varmistaminen

Kodinonni pyrkii kaikessa toiminnassaan lunastamaan asiakaslupauksensa; kohtaamaan asiakkaat inhimillisesti, luotettavasti ja lämmöllä huolehtien asiakkaan hoivan ja tuen tarpeesta. Kodinonnelle on ensiarvoisen tärkeää, palveluille asetettuja tavoitteita noudatetaan ja asiakkaille tarjotaan heidän tarvitsemansa palvelu. Kodinonni pyrkii toimimaan mahdollisimman joustavasti ja asiakaslähtöisesti. Palvelusta riippuen toiminta pohjautuu aina tilaajayksikön/ asiakkaan kanssa laadittuun sopimukseen sekä Kodinonnen omavalvontaan.

Kaikki palvelutoiminta (asiakastyö) tapahtuu asiakkaiden kotona tai laitoksissa tai muussa tilaajan tai asiakkaan osoittamassa paikassa. Työntekijämme kunnioittavat asiakkaan

yksilöllisiä kodin tapoja ja sääntöjä. Turvallisuudesta huolehtimisen apuna käytetään riskien tunnistamisen menetelmiä.

3.2.5 Asiakastietojen käsittely ja tietosuoja sekä teknologiset ratkaisut

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa yksikön johtaja Tarja Ihalainen. Kodinonnen tietosuoja- ja tietoturvavastaavana toimii Harri Välijärvi, harri@cirous.fi, p. 044 374 6092.

Asiakasrekisteri on perustettu asiakkaan perustietojen ja käyntikirjauksien tallentamista sekä työvuorosuunnittelua varten. Henkilötietoja käsitellään asiakassuhteen hoitamisessa. Lisäksi rekisteriä käytetään palveluiden suunnitteluun sekä tutkimus- ja tilastointitarkoituksiin.

Asiakasrekisterin tiedot saadaan tilaajalta ja/tai asiakkaalta itseltään ja tietoa karttuu järjestelmään asiakkuuden jatkuessa. Rekisteriin tallennetaan sähköisesti:

- Asiakkaan nimi, yhteystiedot, syntymäaika
- Tilatut palvelut ja niiden laajuus ja toimitus, ts. palveluajankohdat (suunnitellut, toteutuneet, laskutetut) sekä palveluiden laskutus
- Mahdolliset muut tiedot, esim. allergiat, kotieläimet, toiminnalliset rajoitteet ja vastaavat
- Käyntikirjaukset ja muut palveluun liittyvät kirjaukset, kuten yhteydenotot asiakkaaseen sekä vaaratilanteet ja muut poikkeamat

Asiakkailla on oikeus saada tietää, mitä häntä koskevia tietoja rekisteriin on tallennettu. Ulkopuolisella ei ole tarkastusoikeutta, vaikka häntä koskevia tietoja voi olla talletettuna asiakasta koskeviin tietoihin. Tietojen tarkastuspyyntö tulee tehdä palveluntuottajalle allekirjoitetulla lomakkeella. Asiakkaalle annetaan tilaisuus tutustua tietoihin tai tiedot annetaan kirjallisesti. Tarkastusoikeus toteutetaan viivytyksettä ja sen käyttäminen on maksutonta kerran kalenterivuodessa. Tietoja voidaan luovuttaa pyynnöstä/sovitusti myös palvelun tilaajalle tai viranomaiselle.

Asiakaskäyntikirjausten perehdytys tapahtuu muun perehdytyksen yhteydessä ja ohjeistuksien muuttuessa huolehditaan, että työntekijät saavat ajantasaiset tiedot. Asiakastiedot kirjataan sähköiseen järjestelmään (myneva Finland Oy:n myneva.hilkka - järjestelmä). Järjestelmä löytyy Astori-rekisteristä. Järjestelmä toimii mobiilisti ja osallistava kirjaaminen yhdessä asiakkaan kanssa on mahdollista niin halutessa. Järjestelmän käyttäjät tunnistetaan henkilökohtaisilla käyttäjätunnuksilla ja kaikki merkinnät ja selailutiedot tallentuvat lokikirjaan.

Työntekijöillä on työtehtävien mukaan määritellyt käyttöoikeudet ja salasanat on vaihdettava säännöllisesti. Työsuhteen päättyessä käyttöoikeudet passivoidaan.

Järjestelmäkirjauksista muodostuu lokitiedosto. Järjestelmään kirjataan hoidon- ja huolenpidon kannalta oleelliset asiat. Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutuotannossa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja alemman asteisia säädöksiä. myneva Finland Oy vastaa tietojen varmuuskopioinnista.

Kuntien ostopalveluissa Tilaaja on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Tilaaja vastaa henkilörekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakasasiakirjojen laatimisohjeistuksesta sekä tietojen säilyttämisestä. Yksityisten asiakkaiden kohdalla on rekisterinpitäjä Kodinonni. Tietosuojaseloste ovat julkisesti nähtävillä yrityksen toimistolla sekä verkkosivuilla.

Kodinonnen työntekijät sitoutuvat noudattamaan tilaajan ja asiakkaan omia, julkisuuteen, salassapitoon ja tiedonantoon liittyviä ohjeita. Kodinonnen esihenkilö huolehtii siitä, että työntekijät huolehtivat henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuudesta kaikessa toiminnassaan. Esihenkilön tehtävänä on huolehtia, että asiakastietojen käsittely toteutuu henkilötietolain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Kaikki työntekijät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen työsopimuksella ja saavat aiheeseen perehdytyksen. Tietoturvaloukkaustilanteissa työntekijät ottavat yhteyttä esihenkilöön, joka tarpeen mukaan vie asiaa eteenpäin tietosuojavastaavalle.

Yrityksellä ei ole kulunvalvontajärjestelmiä eikä teknologisia ratkaisuja asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä. Yrityksellä ei ole myöskään tarjolla turva- ja kutsulaitteita eikä hälytysvalmiutta. Mikäli asiakkaalla on käytössä esim. turvapuhelin, työntekijät voivat testata laitteiden toimivuutta ja välittää palvelupyynnöt edelleen vastaavalle palveluntuottajalle. Yritys ei osallistu apuvälineiden ja laitteiden hankintaan eikä sillä ole lääkinnällisiä laitteita käytössä.

Kodinonnen tietoturvasuunnitelma on laadittu vuonna 2021 ja se on päivitetty 01/2026

3.2.6 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Työntekijät tuntevat hyvän käsihygienian ja aseptiikan perusteet. Tarvittaessa työntekijät saavat asiakaskohtaista lisätietoa aseptiikkaan poikkeustilanteissa. Työntekijöille hankitaan suojakäsineet ja muut suojavälineet. Työntekijöillä on mukanaan myös käsihuuhdetta. Yrityksessä noudatetaan yleisiä ja alueellisia hygieniasuosituksia ja ohjeita.

Seuraamme aktiivisesti sekä THL:n että hyvinvointialueiden antamia yleisiä ohjeita infektioiden torjumisen toimenpiteiksi. Emme tee terveydenhoidollisia toimenpiteitä, ja suurimmat infektioriskit liittyvät yleisiin infektioihin, kuten yskä, kuume, nuha tai ripuli. Mikäli asiakkaalla on todettu esimerkiksi kuumetta tai vatsatautia, niin käynti perutaan. Mikäli käynti on välttämätön toteuttaa, noudatetaan hygieniassa erityistä huolellisuutta (käsihygienia, suojarusteet). Influenssarokotukset annetaan kaikille työntekijöille työterveyshuollon kautta. Mahdollisissa kysymyksissä työntekijät ovat yhteydessä esihenkilöön.

3.2.1 Lääkehoitosuunnitelma ja lääkinnälliset laitteet

Yrityksellä ei ole lääkevarastoa, eikä se tee lääkehoitoa. Yrityksellä ei myöskään ole lääkinnällisiä laitteita.

3.2.2 Toiminnan kriittiset työvaiheet, riskit ja vaaratilanteet

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien turvallisuutta ja laatua koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijöiden työhön ja työvälineisiin liittyviä tekijät: yksintyöskentely, ilta- ja yöaikaan työskentely, kohteisiin liikkuminen, turvalaitteet	Melko harvinainen, kohtalainen riski. Turvallisuusriski työntekijälle/asiakkaalle.	Tarvittaessa työskennellään pareittain. Noudatetaan turvallisuusohjeita kaikessa toiminnassa. Muilta osin ks. yllä.
Työntekijän inhimillinen virhe	Melko harvinainen, kohtalainen riski. Turvallisuusriski työntekijälle/asiakkaalle.	Kattava perehdytys, välitön reagointi tilanteisiin, avoin keskustelu asianosaisten kanssa. Muilta osin ks. yllä.

3.2.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen

Kodinonnen asiakastyössä työskentelee säännöllisesti kahdeksan lähihoitajaa ja yksi sosionomi sekä kuusi hoiva-avustajaa. Lisäksi hallinnollisissa tehtävissä työskentelee kaksi henkilöä.

3.2.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan oikeuksien varmistaminen

Asiakkaat voivat tarvittaessa antaa palautetta palvelusta esihenkilölle tai tilaavalle viranomaiselle. Mahdolliset palautteet ja muistutukset käsitellään viipymättä ja ne selvitetään kaikkien asianosaisten henkilöiden kanssa esihenkilön toimesta. Asiat käydään läpi myös henkilöstöpalavereissa. Palautetta saadaan vapaamuotoisesti jatkuvasti sekä palvelun käyttäjiltä että palvelun tilaajilta. Tarvittaessa tehdään nopeitakin reagoiteja toimintatapoihin, ja pitkällä aikavälillä kerätyt palautteet vaikuttavat toimintaan kehittämällä käytäntöjä ja parantamalla laatua.

Rajoitustoimet on toteutettava lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Jenni Henttonen (vastaava) ja Terhi Willberg sekä Anne Hilander, sosiaali.potilas-asiavastaava@luvn.fi, p. 029 151 5838 (ma klo 10–12, ti, ke, to klo 9–11)

Vantaan ja Keravan hyvinvointialue: Sosiaali- ja potilasasiavastaavat Clarissa Kinnunen (toiminnan vastuuhenkilö) ja Satu Laaksonen, sosiaali-japotilasasiavastaava@vakehyva.fi, p. 09 419 10230 (ma ja ti klo 12.00–15.00, ke ja to klo 9.00-11.00.)

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista: <https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta/>, p. 09 5110 1200 (ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15)

Muistutukset ja kantelut käsitellään ensin sisäisesti ja poikkeaman käsittelystä vastaa esihenkilö. Käsittely toteutuu kahden viikon sisällä.

Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Asiakkaan syrjivä tai epäasiallinen kohtelu (sis. esteettömyys, saavutettavuus, osallisuus)	Harvinainen, iso riski. Vaikutus asiakkaan asianmukaisen palvelun saamiseen.	Ohjeistukset työntekijöille, epäkohtiin puuttuminen välittömästi. Tarvittaessa asiakkaan ohjeistaminen muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen.
Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumatta jääminen	Harvinainen, iso riski. Vaikutus asiakkaan asianmukaisen palvelun saamiseen.	Ohjeistukset työntekijöille, epäkohtiin puuttuminen välittömästi. Tarvittaessa asiakkaan ohjeistaminen muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen tekemiseen.

4 Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Henkilökuntaa ohjeistetaan toimimaan uuden valvontalain mukaisesti. Henkilökuntaa on ohjeistettu ilmoittamaan viipymättä esihenkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia

tai epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteutumisessa. Ilmoitus toimitetaan esihenkilölle, joka toimittaa ilmoituksen kunnan sosiaalihuollon johtavalle virkamiehelle ja Aluehallintovirastoon.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavat vaaratapahtumat tutkitaan aina huolella sekä luottamuksellisesti ja oikeudenmukaisesti. Tutkinta hoidetaan syylistämättä ketään osapuolta. Tutkinnassa hyödynnetään Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön Vakavien vaaratapahtumien tutkinta -opasta: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165193/STM_2023_31_J.pdf?sequence=1&isAllowed=y

4.3 Kehittämistoimenpiteet

Epäkohtiin ja poikkeamiin reagoidaan välittömästi epäkohdan tullessa ilmi. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin. Tapahtumat käydään läpi esihenkilön toimesta. Poikkeamat käydään läpi henkilöstön yhteisissä säännöllisissä palaverissa ja samalla käydään läpi korjaavat toimenpiteet ja asiaan ohjeistus. Tilanne voi vaatia tehtäväksi korjaavia tai ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä. Toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäperehdytyksen tai koulutuksen järjestäminen.

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään työntekijöille välittömästi myneva.hilkka -järjestelmän avulla. Esihenkilö vastaa tiedottamisesta sekä työntekijöille että tilanteen niin edellyttäessä myös palvelun saajille ja palvelun tilaajille.

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Omatoiminnan kehittäminen osallistamalla omavalvontasuunnitelman viimeistelyyn mukaan palveluiden loppukäyttäjäasiakkaita ja / tai mahdollisesti myös palveluntilaajia hyvinvointialueilta.	2026 aikana	Yksikön johtaja	Aina omavalvontasuunnitelman päivittämisen yhteydessä
Asiakastyytyväisyys ja sidosryhmätyytyväisyyskyselyiden syste-	05/2026, jatkuu vuosittain	Yksikön johtaja	Aina omavalvontasuunnitelman päivittä-

matsointi säännölliseksi			tyksen yhteydessä
Riskitilanteiden arviointia ja toimintaohjeistusta henkilöstön kanssa	2026–2027	Yksikön johtaja	Aina omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä
Valmius- ja jatkuvuus-suunnitelman päivittäminen	2026 aikana	Yksikön johtaja	Aina omavalvontasuunnitelman päivityksen yhteydessä

Taulukko 5: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta

5 Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

5.1 Paikka, päiväys ja versio

Helsinki, 8.4.2026, versio 1.1.

5.2 Allekirjoitus

Tarja Ihalainen