

# Omavalvontasuunnitelma

Kotiin vietävät palvelut



## Sisällys

Omavalvontasuunnitelma .....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot .....	3
1.1 Palveluntuottajan perustiedot .....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot .....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet .....	3
1.4 Päiväys .....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako .....	3
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat .....	4
3.1 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen .....	4
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen .....	5
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen .....	8
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen .....	9
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	10
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely .....	10
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	11
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi .....	12

# 1. palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Soma Hoivapalvelut Oy
- Y-tunnus 2825205-8 ja SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.28252058.10.0
- Karhutorpantie 1, 00890 Helsinki

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Karhutorppa
- Karhutorpantie 1, 00890 Helsinki
- Vastuuhenkilö Sara Rickström, [sara.rickstrom@somahoiva.fi](mailto:sara.rickstrom@somahoiva.fi), p. 0400343426

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Soma Hoivapalvelu Oy:n perustehtävä on tarjota palveluja vammaisille henkilöille. Toimintaa ohjaavat Soma Hoivapalvelun arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmista ja ne järjestetään yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaan räätälöiden. Osaava henkilöstö tukee asiakkaita erilaisissa elämäntilanteissa. Toiminta-ajatuksena on asiakkaan arjen ja vapaa-ajan tukeminen niin, että hän on aktiivinen toimija omassa elämässään. Asiakkaan ohjaus ja kohtaaminen on yksilöllistä ja tämän arvojaan ja tapojaan kunnioittavaa.

Palvelu on alle 65-vuotiaiden omaishoidon tuen kotiin annettava hoitoa ja huolenpitoa, läsnä asiakkaan kanssa, etäpalvelun mahdollisuutta ei ole. Palvelu tapahtuu asiakkaan kotona sovittuna ajankohtana kaupungin myöntämän palvelusetelin mukaisesti asiakkaan omaishoitajan lakisääteisten vapaiden toteuttamiseksi. Omaishoitajan vapaan turvataan asiakkaan välttämätön hoito ja huolenpito. Palvelu tapahtuu asiakkaan ehdoilla ja tapaamiset ja ajankohdat sovitaan yhdessä asiakkaan itsensä kanssa aina asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Palvelu on tarjolla vain Helsingin hyvinvointialueella.

## 1.4 Päiväys

- Omavalvontasuunnitelman päiväys 4.11.2024

# 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvonnan eri osa-alueilla voi olla myös omat vastuuhenkilöt. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain ja aina kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Päävastuu suunnitelman päivittämisestä on yksiköstä vastaavalla esimiehellä.

Omavalvontasuunnitelman laatija ja vastuuhenkilö:

Sara Rickström

[sara.rickstrom@somahoiva.fi](mailto:sara.rickstrom@somahoiva.fi)

p. 0400 343426

Vastuuhenkilö valvoo omavalvontasuunnitelman toteutumista. Koska palvelua tuotetaan asiakkaan kotona, valvontaa suoritetaan olemalla säännöllisesti yhteydessä sekä asiakkaisiin että henkilökuntaan, joka asiakkaan kotona työskentelee. Sekä asiakkaita että henkilökuntaa kannustetaan kertomaan sekä onnistumisia että mahdollisia epäkohtia avoimesti. Tärkeää on varmistaa, että molemmilla osapuolilla on kanava ja yhteys vastuuhenkilöön, jotta tieto on ajantasaista.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen internet sivuilla, [www.somahoiva.fi](http://www.somahoiva.fi). Omavalvontasuunnitelman raportointi tapahtuu neljän kuukauden välein myös samalla internetsivustolla. Vanhat versiot omavalvontasuunnitelmista säilytetään yksikössä tulostettuna ja arkistona sivustolla.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

##### 3.1.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Kotiin vietävän palvelun osalta yhteistyötä tehdään asiakkaan sosiaalityöntekijän ja mahdollisuuksien mukaan muiden asiakkaan hoitoon liittyvien yhteistyötahojen kanssa, kuten terapeutit, koulu, työtoiminta. Asiakkaan hoitopalaveriihin osallistutaan kutsuttaessa.

Lisäksi palveluntuottajalla on omassa käytössään itsemääräämisoikeustiimi, johon kuuluu lääkäri, psykologi ja sosiaalityöntekijä.

### 3.1.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta sekä valmius- ja jatkuvuussuunnitelmasta vastaava henkilö: Sara Rickström, [sara.rickstrom@somahoiva.fi](mailto:sara.rickstrom@somahoiva.fi), p. 0400343426

Valmius ja jatkuvuus kotiin vietävässä palvelussa varmistetaan ennakoimalla ja varautumalla. Suuri riski kotiin vietävässä palvelussa Soma Hoivapalveluilla on henkilöstön sairastumistilanne. Koska palvelua tuotetaan vähän, on henkilöstöä myös vähän. Lisäksi yksikön arvoihin kuuluu yksilöllinen palvelu, missä asiakkaalle kootaan vain pieni tiimi jolla mahdollisuus todella tutustua asiakkaan tarpeisiin.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

*Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstön sairastuminen	Riski kohtalainen ja vaikutus suuri	Asiakkaalla pieni hänet tunteva tiimi, mistä sairastumisen paikkaus kysytään ensisijaisesti heti.
Uuden henkilöstön palkkaaminen, koska työ epäsäännöllistä	Kohtalainen riski ja suuri vaikutus	Yksi asiakkaan hoitotiimin jäsenistä on toisen saman firman yksikön henkilökuntaa, joka voi tarvittaessa siirtyä myös kotiin vietävään palveluun paikkaamaan.

### 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

#### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluiden laadukkuudesta vastaa yksikön vastaava henkilö. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen on oltava laadukkaita, asiakaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja.

Soma Hoivapalveluiden henkilöstö on sitoutunut ja noudattaa yrityksen palveluksessa ollessaan Soma Hoivapalveluiden arvoja ja eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset

periaatteet ovat osa yrityksen kulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä. Soma Hoivapalveluiden arvot ovat yksilöllisyys, osallisuus, itsemääräämisoikeus ja ammatillisuus.

Yksikön vastaava henkilö toteuttaa valvontaa olemalla kuukausittain yhteydessä asiakkaisiin varmistaakseen heidän tyytyväisyytensä palveluun. Lisäksi asiakaskirjauksia tarkastetaan säännöllisesti ja varmistetaan niiden olevan asianmukaisesti kirjattuja. Henkilöstölle pidetään palaveria kolmen kuukauden välein, missä varmistetaan henkilöstön tyytyväisyys työhön ja käydään läpi mahdolliset epäkohdat.

Riskitekijöinä tunnistettu se, että kotiin vietävässä palvelussa toimitaan usein yksin asiakkaan kanssa, yksintyöskentely. Hätätilanteissa hänellä tulee olla mahdollisuus hälyttää apua, mistä syystä oma puhelin tulee olla saatavilla varmuuden vuoksi koko ajan.

Lisäksi toisten kodissa työskennellessä kaikki ulkoiset puitteet eivät välttämättä vastaa samaa turvallisuustasoa, kuin ammatillisessa yksikössä työskennellessä. Jokaisen työntekijän on tutustuttava huolellisesti kodin turvavarusteisiin ja selvitettävä poistumisen mahdollisuudet ennen työn aloittamista.

Joskus osan aikaa hoivasta omainen voi olla paikalla samaan aikaan kuin työntekijä, mikä voi olla henkisesti kuormittavaa työntekijälle. Pyrittävä avoimeen keskusteluyhteyteen omaishoitajan kanssa.

Henkilökunta kertoo havainnoistaan viipymättä johdolle tai työsuojeluvaltuutetulle.

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Henkilöstö dokumentoi uhka- ja väkivaltatilanteet vastaavalle esimiehelle. Vakavista uhka- ja väkivaltatilanteista raportoidaan asukkaan kotikuntaan.

Soma Hoivapalveluiden toimintatapaan kuuluu jälkiselvittely. Jokainen uhka- ja vaaratilanne, tai läheltä piti tilanne, käydään läpi tilanteen vaatimalla tavalla. Jälkiselvittelyyn on olemassa erillinen ohjaava lomake. Jälkiselvittelyyn osallistuvat aina tilanteessa mukana olleet ohjaajat ja tarpeen vaatiessa toimintayksikön esimies. Ensimmäinen jälkiselvittely tehdään samana päivänä. Tarvittaessa henkilöstölle järjestetään jatkoapua yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Uhka- ja väkivalta tilanteet selvitetään aina myös asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa kanssa.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Työtä tehdään asiakkaan kotona ja tarpeen ja asiakkaan toiveen mukaan myös tämän lähiympäristössä. Asiakas tuottaa kotiinsa hoidossa tarvittavat työvälineet.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Palveluntuottajan tietosuojavastaava

Sara Rickström, [sara.rickstrom@somahoiva.fi](mailto:sara.rickstrom@somahoiva.fi), p. 0400343426

Henkilötietoja käsitellään ainoastaan turvatussa kirjaamisjärjestelmässä, minne pääsy henkilökohtaisella salasanalla. Myös henkilöstön kirjaamisen lokitietoja seurataan säännöllisesti pistokokein. Käytössä oleva kirjaamisalusta on Myneva Finland – Nappula. Asiakastietoja käsitellään vain asiakassuhteen voimassaolon ajan. Asiakastiedot toimitetaan rekisterinpitäjälle asiakassuhteen loputtua arkistoitavaksi.

Henkilöstö on vaitiolovelvollinen työsuhteeseensa liittyvien asiakassuhteiden osalta. Henkilöstö allekirjoittaa tietosuojaliitteen työ sopimuksen kirjoituksen yhteydessä, missä käsitellään keskeiset tietosuojaan liittyvät asiat ja vaitiolovelvollisuus. Asiakastietojen kirjaamisesta on laadittu ohjeistus henkilöstölle, joka käydään läpi työn alkaessa henkilöstön kanssa. Päivitetyt ohjeet on saatavilla henkilöstölle yrityksen sisäisessä Teams-kanavassa.

Asiakkaan tietojen luovutus tehdään vain asiakkaan kirjallisella luvalla sivulliselle, kuten toiselle palveluntuottajalle tai viranomaiselle. Muuten tietoja ei luovuteta. Asiakas itse voi nähdä pyytäessään kaikki omat kirjatut tietonsa. Kirjaukset lähetetään asiakkaan haluamalta ajankohdalta hänelle joko suojatulla sähköpostilla tai tulosteena postilla.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Asiakastietojärjestelmän käyttö koulutetaan henkilöstölle työn alkaessa. Palvelun toteuttamisesta vastaava henkilö varmistaa osaamisen valvomalla kirjaamisen laatua säännöllisesti, puoli vuosittain pistokokein.

Koko yrityksen yhteinen tietoturvasuunnitelma laadittu 2/2024.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Kotiin vietävissä palveluissa toteutetaan kodin omaa hygienia-astoa kuitenkin niin, että työntekijät varmistavat sen olevan riittävä asiakkaan turvallisuuden kannalta.

Henkilöstöä on ohjeistettu olemaan tulematta työhön sairaana ja asiakasta ohjeistetaan aina ilmoittamaan sairaudestaan, jotta henkilöstö voi suojautua asianmukaisesti.

Lisäksi henkilökunta noudattaa kunnalta tulleita ajantasaisia ohjeita esim.

pandemiatilanteessa suojautumisesta ja hygienian toteuttamisesta. Henkilöstön

suojautumiseen liittyvä välineistö, käsidesi/suojamaskit toimitetaan palveluyksikön toimesta. Asiakkaan hygieniaan liittyvät tuotteen asiakas toimittaa itse.

### 3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Kotiin vietävissä palveluissa työskentelee tällä hetkellä seitsemän henkilöä, joista neljä on lähihoitajia, kaksi sosionomeja ja yksi toimintaterapeutti. Päätoimisen henkilökunnan lisäksi Soma Hoivapalveluiden muista hoivayksiköistä voidaan käyttää sijaisia äkillisiin puutoksiin.

Asiakkaalle on aina määritelty oma hoivatiimi, joka pääasiassa vastaa asiakkaan palvelun toteuttamisesta. Sijaisen pyritään järjestämään palveluntuottajan toimesta peruuntuneelle tapaamiselle, jos se vain on mahdollista. Hoitokerta voidaan yrittää myös siirtää toiseen kertaan, jos yrityksistä huolimatta sijaista ei ole saatavilla.

Rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota soveltuvuuteen ja valmiuteen työskennellä kehitysvammaisten lasten kanssa.

Neuropsykiatrinen osaaminen katsotaan eduksi. Lisäksi rekrytoinnissa pyydetään suosittelijoita ja hakijan edellisiltä esimiehiin ollaan yhteydessä. Kaikki lasten kanssa työskentelevät tuovat nähtäville rikosrekisteriotteen (laki lasten kanssa työskentelystä 502/2002).

Kotona omaiset tai muut lähihenkilöt perehdyttävät työntekijän. Ensimmäisellä tapaamiskerralla mukana on myös palvelun vastaava ohjaaja, joka voi kirjata ohjaukseen liittyviä asioita ylös äkillisiä muutostilanteita varten.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön yksikön kehittämisessä.

Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta suoraan lähityöntekijälle tai puhelimitse vastaavalle ohjaajalle tai toimitusjohtajalle. Lisäksi palautetta on mahdollista antaa myös sähköpostitse ja saatu palaute käsitellään aina työyhteisössä.

Palautetta kerätään myös vuosittain tehtävällä sähköisellä asiakaskyselyllä.

Asiakaspalautteet käsitellään työyhteisöpalavereissa ja asiasta ilmoitetaan myös asiakkaalle ja/tai omaiselle. Tarvittaessa myös asiakas tai omainen voivat olla mukana käsittelemässä antamaansa palautetta. Palaute on tärkeää toiminnan kehittämisessä, jotta palvelu saadaan vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla asiakkaan tarpeita. Palautteen avulla voidaan tarkentaa henkilöstön toimintamalleja ja esimerkiksi varmistaa yhteydenpitokanavien toimivuus.



Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 4.

*Taulukko 4: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi (suuruus ja vaikutus)	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Henkilöstö työskentelee yksin asiakkaan kotona, riittävä osaaminen pitkälle asiakkaan arvion varassa	Riski kohtalainen ja vaikutus pieni	Asiakkaan arvion lisäksi henkilöstön kanssa käydään säännöllisesti keskustelua työstä, epäkohtiin puututaan heti
Osaavan ja sitoutuneen henkilöstön saatavuus usein osa-aikaiseen työhön on vaikeaa	Riksi suuri ja vaikutus suuri	Pyritään pysymään hyvämaineisena työnantajana kohtelemalla henkilöstöä hyvin

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

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Palvelun perustuessa ostosopimukseen muistutus tehdään järjestämisvastuussa olevalle viranomaiselle.

Kotiin annettavassa hoidossa toimiva työntekijä on velvollinen ilmoittamaan havaitsemastaan tai tietoonsa saamastaan asiakkaan epäasiallisesta kohtelusta tai ilmeisestä epäasiallisesta kohtelusta sosiaalihuollon toteuttamisessa toiminnasta vastaavalle esimiehelle. Johdon tehtävänä on selvittää epäasiallinen kohtelu ja puuttua siihen välittömästi tilanteen vakavuuden vaatimalla tavalla. Ilmoitusvelvollisuus perustuu sosiaalihuoltolain 48§ mukaiseen velvollisuuteen ilmoittaa, jos hän tehtävissään huomaa epäkohdan tai sen uhan.

Asiakkaan kokema epäasiallinen kohtelu käydään läpi asiakkaan, hänen omaisensa/ läheisensä kanssa yksikön toiminnasta vastaavan esimiehen johdolla.

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan

ja yksityisyyttään kunnioittaen. Tosiasialliseen hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus kohtuullisessa ajassa.

Kotiin vietävissä palveluissa ei toteuteta rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi laadituista suunnitelmista ja ohjeista vastaava henkilö: Hanna-Kaisa Nieminen, vastaava ohjaaja, [hanna-kaisa.nieminen@somahoiva.fi](mailto:hanna-kaisa.nieminen@somahoiva.fi)

### **Sosiaali- ja potilasasiavastaavat**

Yksikön päällikkö Tove Munkberg

Jenni Hannukainen, Ninni Purmonen, Taru Salo, Teija Tanska, Katariina Juurioksa ja Anders Häggblom

[sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi](mailto:sotepe.potilasasiavastaava@hel.fi) (Linkki avaa oletussähköpostiohjelman)

### **Neuvonta**

puh. [09 310 43355](tel:0931043355) (Linkki aloittaa puhelun) ma–to klo 9–11

Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

**Kuluttajaneuvonta: p. 09 5110 1200**

**Muistutuksen käsittelystä vastaava henkilö:** Sara Rickström, Toimitusjohtaja, [sara.rickstrom@somahoiva.fi](mailto:sara.rickstrom@somahoiva.fi), p. 0400343426

Muistutukset käsitellään kahden viikon kuluessa sen saamisesta ja kirjallinen vastine kirjoitetaan viimeistään kuukauden kuluessa.

## **4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen**

### **4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely**

Palvelunjärjestäjän ja palveluntuottajan henkilöstöön kuuluvan henkilön on ilmoitettava viipymättä salassapitosäännösten estämättä palveluyksikön vastuuhenkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa:

- epäkohdan
- tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa
- tai muun lainvastaisuuden.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta palvelunjärjestäjälle tai palveluntuottajalle.

Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava ja ilmoituksen tehnyt henkilö voi ilmoittaa asiasta salassapitosäännösten estämättä valvontaviranomaiselle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa tai muuta lainvastaisuutta ei korjata viivytyksettä.

Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa salassapitosäännösten estämättä palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat.

Lisäksi palveluntuottajan on ilmoitettava palvelunjärjestäjälle ja valvontaviranomaiselle asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Ilmoitus tehdään sähköpostilla Helsingin kaupungin valvontaan [sotepe.vammaistenostopalvelut@hel.fi](mailto:sotepe.vammaistenostopalvelut@hel.fi).

#### 4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Omavalvonnan toteutumista tulee raportoida neljän kuukauden välein julkisesti.

Sisäisesti omavalvontaa toteutetaan yksikön vastaavan henkilön toimesta ja raportointi tapahtuu yksikön internet sivulle, somahoiva.fi.

Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta on kuvattu Taulukossa 6.

*Taulukko 6: Keskeisimmät korjaus- ja kehittämistoimenpiteet sekä niiden aikataulu, vastuutaho ja seuranta*

Korjaus- tai kehittämistoimenpide	Aikataulu	Vastuutaho	Seuranta
Raportointia ei ole tehty	2/2025	Yksikön vastaava	
Omavalvontasuunnitelman päivittäminen internet sivulle	12/2024	Yksikön vastaava	

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Omavalvonnan toteutumista seurataan vähintään neljän kuukauden välein ja se raportoidaan julkisesti yrityksen internetsivuille.

Seuranta tapahtuu yksikön vastaavan toimesta seurantaan laaditun kaavakkeen avulla, missä määritelty keskeiset omavalvonnan osa-alueet:

- Kirjaaminen
- Asiakkaan kohtelu, asema ja oikeudet
- Henkilöstön osaaminen
- Haastavat tilanteet
- Tietoturva

Omavalvontasuunnitelman päivitys seuraavan kerran 11/2025 tai tarvittaessa aikaisemmin.