

# Omavalvontasuunnitelma



**Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskus  
Klient- och patientsäkerhetscentret**

## Sisällys

<b>Omavalvontasuunnitelma.....</b>	<b>1</b>
<b>1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....</b>	<b>3</b>
1.1 Palveluntuottajan perustiedot.....	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot.....	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
1.4 Päiväys.....	4
<b>2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....</b>	<b>5</b>
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	6
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen.....	9
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	10
<b>4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....</b>	<b>10</b>
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	10
4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	10
4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	11
<b>5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....</b>	<b>11</b>
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi.....	11
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi.....	12

# 1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

## 1.1 Palveluntuottajan perustiedot

- Säde Brandt / Jalkaterapiapalvelu Sädehtivät Jalat
- Y-tunnus 3414701-9
- 040 736 2921, jalkaterapiapalvelu@sadehtivatjalat.fi

## 1.2 Palveluyksikön perustiedot

- Jalkaterapiapalvelu Sädehtivät Jalat
- 040 736 2921, jalkaterapiapalvelu@sadehtivatjalat.fi
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukainen vastuuhenkilö Säde Brandt, 040 736 2921, jalkaterapiapalvelu@sadehtivatjalat.fi

## 1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tässä dokumentissa käytetään seuraavia termejä:

- palveluntuottaja; tällä viitataan palveluntuottajaan, joka on määritelty kohdassa 1.1
- palveluyksikkö; tällä viitataan palveluyksikköön, joka on määritelty kohdassa 1.2
- sopimuspalveluntuottaja; tällä viitataan palveluntuottajaan, jonka lukuun ja/tai palvelupisteessä palveluntuottaja toimii
- sopimuspalveluyksikkö; tällä viitataan sopimuspalveluntuottajan palveluyksikköön

Palveluyksikkö toimii yksityisenä terveydenhuollon palveluntuottajana Varsinais-Suomen alueella, jossa palveluista vastaa yksityisyrittäjä. Palveluyksikössä tuotetaan jalkaterapeutin palveluja yksityisasiakkaille. Toiminta perustuu jalkaterveyden edistämiseen, alaraajavaivojen ennaltaehkäisyyn ja hoitoon. Tarjottavat palvelut vastaavat valtakunnalliseen palveluntuottajarekisteriin (Soteri) ilmoitettuja ja hyväksytyjä palveluja. Palveluja tuotetaan sopimuspalveluntuottajien lukuun näiden palvelupisteissä.

Palveluihin kuuluvat jalkaterapeutin tutkimus ja toimintakyvyn arviointi, jalkojen ja kynsien hoidot, kynnen oikaisu titaanilangalla, virheasentojen ja kuormitusongelmien arviointi ja hoito, pohjallistarpeen arviointi, haavojen kevennys, kovettumien, känsien, syylien ja kynsimuutosten hoito, turvotuksen hoito, lymfa-laitehoito jaloille, alaraajojen manuaalinen terapia (hieronta ja mobilisointi), alipainehieronta LPG-Wellbox laitteella, jalkojen omahoidon ja kuntoutuksen ohjaus sekä yksilöllisten silikoniortoosien valmistus ja omahoitotuotteiden myynti. Toteutettavat palvelut määräytyvät palvelupistekohtaisesti

käytettävissä olevien välineiden perusteella. Asiakaskunta koostuu kaikenikäisistä asiakkaista. Palvelut suunnataan pääasiassa työikäisille ja ikääntyville asiakkaille sekä aktiiviliikkuville ja urheilijoille.

Toiminta perustuu asiakkaan kokonaisvaltaiseen arviointiin, potilasturvallisuuden varmistamiseen sekä laadukkaaseen ja näyttöön perustuvaan jalkaterapiaan. Palvelut toteutetaan ammattitaitoisesti, vastuullisesti ja asiakaslähtöisesti terveydenhuollon säädöksiä ja hyviä käytäntöjä noudattaen.

Palveluyksikössä ei ole muuta henkilökuntaa, ja yksinyrittäjä vastaa itse palvelujen toteuttamisesta, laadun seurannasta, omavalvonnasta sekä toiminnan kehittämisestä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että rekisteriin ilmoitetut tiedot, kuten palvelut, palvelupisteet ja yhteystiedot ovat ajan tasalla. Tiedot tarkistetaan ja päivitetään viipymättä toiminnassa tapahtuvien muutosten yhteydessä sekä vähintään kerran vuodessa.

## 1.4 Päiväys

- 10.12.2025 Versio 2025/1

## 2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Palveluntuottaja vastaa sähköisen omavalvonnan laatimisesta, toteutumisen seurannasta, tietojen päivittämisestä, hyväksymisestä sekä julkaisemisesta. Omavalvontasuunnitelma pidetään asiakkaiden saatavilla yrityksen verkkosivuilla.

Palveluntuottaja huolehtii omasta pätevydestään ja osaamisestaan sekä sitoutuu toimimaan omavalvontasuunnitelman mukaisesti ja kehittämään toimintaansa jatkuvasti. Havaitut puutteet, virheet tai muutokset toiminnassa korjataan viipymättä ja omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vastaavasti. Palveluntuottaja vastaa omavalvontasuunnitelman ajantasaisuudesta. Kaikki omavalvontasuunnitelman versiot säilytetään sähköisesti palveluntuottajan omissa tallennusjärjestelmissä.

Toimiessaan toisen sopimuspalveluntuottajan lukuun, palveluntuottaja sitoutuu noudattamaan myös sen sopimuspalveluyksikön omavalvontasuunnitelman kirjauksia niiltä osin, kun ne liittyvät palveluntuottajan toimintaan kyseisessä sopimuspalveluyksikössä. Palveluntuottaja pyrkii varmistumaan siitä, että myös edellä mainituissa toisen sopimuspalveluntuottajan sopimuspalveluyksiköissä ajantasainen omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden helposti saatavilla.

### 3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

#### 3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Asiakkaiden ja potilaiden sujuva pääsy palveluihin varmistetaan tarjoamalla ajantasaiset ja selkeät yhteystiedot yrityksen verkkosivuilla. Verkkosivuilta käy ilmi palveluntuottajan palvelupisteet, niiden yhteystiedot sekä ohjeet ajanvaraukseen. Palvelupisteissä ajanvaraus tapahtuu sähköisen ajanvarausjärjestelmän kautta, puhelimitse tai tarvittaessa paikan päällä. Vastaanottoaikoja on tarjolla noin kuukaudeksi etukäteen, poislukien sairauslomasta johtuvat poikkeustilanteet. Palveluntuottaja vastaa edellä mainittujen ajanvaraustoimintojen lisäksi myös itse ajanvarausten hallinnasta omiin palvelupisteisiinsä ja reagoi yhteydenottoihin aktiivisesti puhelimitse ja sähköpostitse.

Palveluntuottaja ei tällä hetkellä hyödynnä alihankkijoita tai ostopalveluja. Mikäli tällaisia tulevaisuudessa otetaan käyttöön, varmistetaan alihankkijoiden asianmukainen pätevyys, voimassa olevat luvat sekä sitoutuminen palveluntuottajan omavalvontasuunnitelmaan ja asiakas- ja potilasturvallisuutta koskeviin käytäntöihin. Palveluntuottaja vastaa kaikissa tilanteissa alihankkijan tuottaman palvelun laadusta ja turvallisuudesta.

Koska palveluntuottaja toimii sopimuserusteisesti sopimuspalveluntuottajien lukuun, palveluiden saatavuuteen liittyy kyseisten sopimuspalveluntuottajien toimitilojen käytettävyyteen liittyvä riski. Palveluntuottaja pyrkii varmistamaan, että oletettuun asiakasmääräänsä nähden kussakin palvelupisteessä on varattavissa riittävästi hoitoaikoja. Palveluntuottaja pyrkii siihen, että 14 päivän aikaikkunassa on aina tarjolla vähintään yksi vapaa ja varattavissa oleva hoitoaika.

#### 3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

##### 3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Palveluntuottaja toimii yksinyrittäjänä, jolloin palvelukokonaisuuden suunnittelu, toteutus ja seuranta ovat yhden toimijan vastuulla. Tämä varmistaa suoran, selkeän ja katkeamattoman tiedonkulun asiakkaan hoidossa sekä yhtenäiset toimintatavat kaikissa palvelutilanteissa. Hoitoa koskevat päätökset tehdään asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. Tarpeen mukaan asiakas ohjataan toisen terveydenhuollon ammattilaisen vastaanotolle tai jatkoselvityksiin, jotta moniammatillinen yhteistyö edistää asiakkaan hyvinvointia ja varmistaa hoidon jatkuvuuden.

### 3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluyksikön valmiudella ja jatkuvuudenhallinnalla tarkoitetaan palveluntuottajan ennakkoon suunniteltuja toimintatapoja, joilla varaudutaan toiminnan häiriötilanteisiin ja varmistetaan asiakas- ja potilasturvallisuus sekä asiakkaan hoidon jatkuvuus kaikissa tilanteissa. Palveluntuottaja on tunnistanut toiminnan kannalta keskeiset riskit, kuten sairastumistilanteet, äkilliset esteet työskentelylle, laite- tai välinevialat sekä toimitiloihin liittyvät tilapäiset käyttöesteet. Näihin tilanteisiin on etukäteen kunkin sopimuspalveluntuottajan kanssa yhteistyössä laadittu toimintatavat, joilla varmistetaan palvelujen turvallinen toteutus tai tarvittaessa niiden keskeyttäminen. Häiriötilanteissa palveluja ei toteuteta, mikäli turvallinen ja laadukas hoito ei ole mahdollista.

Mikäli palveluntuottaja estyy tilapäisesti tuottamasta sovittuja palveluja esimerkiksi sairastumisen vuoksi, asiakkaat informoidaan viipymättä. Sovitut vastaanottoajat perutaan tai siirretään myöhempään ajankohtaan yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. Tarvittaessa asiakas ohjataan toisen soveltuvan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluihin.

Jos tarjottavalle palvelulle suunniteltua toimitilaa ei voida käyttää, voidaan sopimuspalveluntuottajan suostumuksella asiakkaalle tarjota hoitoaikaa palveluyksikön mahdollisesta toisesta palvelupisteestä. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että asiakas ei jää ilman tietoa tai ohjausta ja että asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuu kaikissa tilanteissa. Toiminnan jatkuvuutta arvioidaan säännöllisesti osana omavalvontaa, ja tarvittavat muutokset tehdään viipymättä.

## 3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

### 3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluntuottaja huolehtii siitä, että tarjottavat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut ovat laadukkaita, asiakas- ja potilaskeskeisiä, turvallisia ja asianmukaisesti toteutettuja. Toiminta perustuu ajantasaiseen ammattitaitoon, voimassa olevaan lainsäädäntöön, viranomaisohjeisiin sekä sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaan ja sen toimeenpanosuunnitelmaan (2022–2026).

Asiakkaan yksilölliset tarpeet, toimintakyky ja toiveet huomioidaan hoidon suunnittelussa ja toteutuksessa. Palveluntuottaja tunnistaa ja ennaltaehkäisee toimintaan liittyviä riskejä sekä huolehtii asianmukaisista hygienia-, laite- ja tietosuojakäytännöistä. Havaitut puutteet tai poikkeamat korjataan viipymättä toiminnan laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi. Palveluntuottajan riskienhallinnasta vastaa vastuhenkilö Sade Brandt.

Palveluntuottaja toteuttaa laadunvalvontaa osana jatkuvaa omavalvontaa päivittäisessä työssään. Työn laatua seurataan säännöllisesti itsearviointin, asiakaspalautteen sekä hoitoprosessien tarkastelun avulla. Laadunvalvonnassa hyödynnetään hoidon suunnitelmallisuutta, asianmukaista kirjaamista, sovittujen työohjeiden noudattamista sekä hoitotulosten ja poikkeamien seuranta. Havaitut kehittämistarpeet ja poikkeamat dokumentoidaan riskienhallintasuunnitelmaan, ja poikkeamiin puututaan viipymättä korjaavin toimenpitein palvelun laadun kehittämiseksi. Palveluntuottaja varmistaa, että asiakas- ja potilasturvallisuus toteutuu kaikissa tilanteissa.

### 3.3.2 Toimitilat ja välineet

Palveluntuottaja tarjoaa palveluita sopimuspalveluntuottajan palvelupisteen toimitiloissa ja käyttää niissä olevaa välineistöä. Toimitiloista ja välineistöä vastaa kyseisen sopimuspalveluyksikön sopimuspalveluntuottaja. Palveluntuottaja vastaa siitä, että kussakin palvelupisteessä käyttämänsä laitteisto ja välineistö on tarkoituksenmukaista ja hoitotoimenpiteisiin soveltuvaa. Palveluntuottaja perehtyy kunkin palvelupisteen laitteistoon ja välineistöön käyttöohjeineen sekä niiden mahdollisesti käyttöön vaikuttaviin erityispiirteisiin.

Asiakasturvallisuus on toiminnan keskiössä. Palveluntuottajan on varmistuttava siitä, että vastaanottiloissa noudatetaan hyvää hygieniakäytäntöä, aseptiikkaa ja välinehuoltoa, ja käytettävät laitteet ja välineet ovat tarkoituksenmukaisia ja huollettuja. Hoitotilojen yksityisyys on suojattu visuaalisesti muilta asiakkailta, ja palvelupisteelle kulku on esteetöntä.

Hieronta- ja jalkaterapiatilojen välineiden kunto tarkastetaan päivittäin silmämääräisesti, vialliset laitteet asetetaan käyttökieltoon korjaukseen saakka. Kertakäyttöisillä veitsenterillä tulee olla voimassa oleva päiväys, ja terävät välineet säilytetään asianmukaisessa riskijäteastiassa. Työtilojen siisteydestä, hygienian ylläpidosta, välineiden kunnosta ja poistumisteiden esteettömyydestä huolehditaan päivittäin ja tästä varmistutaan päivittäisellä silmämääräisellä tarkastuksella.

### 3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaa palveluyksikön vastuuhenkilö Säde Brandt. Palveluntuottaja ei ole nimennyt erillistä tietosuojavastaavaa. Palveluyksikkö ei pidä omaa erillistä asiakasrekisteriä. Palveluntuottaja käyttää toiminnassaan Kantakirjaus.fi -palvelua, jolla asiakas- ja potilastiedot kirjataan tietoturvallisesti Kanta-palveluun.

Palveluntuottaja on sitoutunut toimimaan hyvien tietosuojakäytäntöjen mukaisesti ja noudattamaan kunkin sopimuspalveluntuottajan ohjeistusta asiakastiedon käsittelyyn. Potilastietojen käsittelyssä ja arkistoinnissa noudatetaan sopimuspalveluntuottajan

prosesseja, menetelmiä, ohjeistusta ja käytetään sopimuspalveluntuottajan tietojärjestelmiä tai, jos mahdollista, [Kantakirjaus.fi](https://www.kantakirjaus.fi)-palvelua, johon palveluntuottajalla on oma käyttöoikeus.

Palveluyksikön vastuuhenkilö vastaa siitä, että tietosuojaohjeistusta sekä tietosuoja koskevia lakeja ja asetuksia kerrataan vähintään vuosittain. Tarvittaessa tietosuoja koskevat ohjeistukset päivitetään samalla. Kantakirjaus.fi-palvelulla on oma ohjeistuksensa kirjaamiseen ja palvelun toimintaan liittyen. Tätä ohjeistusta kerrataan säännöllisesti ja siinä havaitut muutokset otetaan huomioon palveluntuottajan toiminnassa.

Palveluyksikkö tuottaa yleisen ohjeistuksen lisäksi selkeän ja helposti saatavilla olevan toimintaohjeen, joka sisältää tehtävät, jotka tulee viipymättä tehdä, jos epäillään tietoturvaloukkausta tai tietosuojan vaarantumista. Toimenpiteet tietoturvan ja tietosuojan varmistamiseksi on kirjattu palveluntuottajan tietoturvasuunnitelmaan.

Asiakkaalla on oikeus saada tarkistaa ja korjata itseään koskevat tiedot. Kukin sopimuspalveluntuottaja vastaa omista asiakasrekistereistään ja niiden tietojen luovuttamisesta asiakkaalle. Palveluntuottaja varmistaa, että sopimuspalveluntuottaja noudattaa hyvää ja tietoturvallista toimintatapaa asiakasrekisterin pidossa. Asiakaskirjaukset ja potilastiedot tallennetaan lähtökohtaisesti Kanta-järjestelmään, josta asiakas voi itse OmaKanta-palvelun kautta tarkistaa tietojen oikeellisuuden. Palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakasta on informoitu tietojen tallentamisesta Kanta-palvelun arkistoon.

Mikäli sopimuspalveluyksikkö ei mahdollista sähköistä, Kanta-palveluun yhdistyvää kirjausmenetelmää, tulee palveluntuottajan varmistua siitä, että manuaalinen kirjaaminen ja potilastietoarkisto ovat kokonaisuudessaan toteutettu niin, että tietosuoja ei vaarannu ja että potilastietoja pääsee käsittelemään vain hoidon kannalta tarpeelliset toimijat. Vastuu siitä, että asiakas saa potilastietonsa nähtäväkseen on sopimuspalveluyksiköllä ja vastuu virheellisten tietojen korjaamisesta tekemiensä kirjausten osalta on palveluntuottajalla. Eri järjestelmien käyttöoikeuksien hallinta toteutetaan tietoturvallisesti palveluntuottajan tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

### 3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottaja vastaa siitä, että teknologiset ratkaisut ja käytettävät tietojärjestelmät eivät aiheuta tarpeetonta riskiä asiakas- tai potilasturvallisuudelle. Tietosuojaan ja tietoturvaan liittyviä menetelmiä tarkastellaan säännöllisesti ja mahdollisiin poikkeamiin reagoidaan viipymättä. Palveluntuottaja on laatinut ja 10.12.2025 hyväksynyt käyttöön erillisen tietoturvasuunnitelman, jota noudattaa toiminnassaan. Tietoturvasuunnitelmaa tarkastellaan säännöllisesti ja päivitetään tarpeen mukaan.

### 3.3.5 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Palveluntuottaja varmistaa, että palvelupisteen toiminnassa noudatetaan hyvää hygieniakäytäntöä, aseptiikkaa ja välinehuoltoa. Vastaanottoiloissa käsihuuhe on helposti saatavilla. Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämistä ennaltaehkäistään huolehtimalla hyvästä käsihygieniasta, välineiden asianmukaisesta huollosta ja tarvittaessa hengityssuojainten käytöstä pisaratartuntojen ehkäisemiseksi. Tyypillisimpiä palveluyksikön toimintaan liittyviä riskejä ovat syylävirukset sekä jalka- ja kynsisieni-infektiot.

Palveluntuottaja huolehtii jätteiden asianmukaisesta lajittelusta, sekajätteestä erillään pidettävistä riskijätteistä. Jokaisen asiakkaan jälkeen suoritetaan perusteellinen pintojen ja välineiden puhdistus hoitotilassa, ja tarvittaessa myös muiden vastaanottoiloiden pinnat puhdistetaan mahdollisen infektion leviämisen ehkäisemiseksi. Jalkojenhoidossa asiakkaan ihoon kosketaan steriileillä välineillä, ja muiden käytettävien välineiden puhtaudesta huolehditaan asianmukaisesti. Näin hoitoon liittyvän infektion riski on pieni. Mikäli asiakas epäilee infektiota, hänen tulee ottaa yhteys palveluntuottajaan viipymättä. Palveluntuottaja vastaa itse omasta osaamisestaan ja toimistaan infektioiden ehkäisemiseksi ja torjumiseksi.

### 3.3.6 Lääkinnälliset laitteet

Palveluyksiköllä ei ole käytössä omaa laitteistoa. Kussakin palvelupisteessä käytetään sopimuspalveluntuottajan laitteistoa, jonka soveltuvuudesta jalkaterapiapalveluihin vastaa kyseinen sopimuspalveluntuottaja. Palveluntuottaja pyrkii varmistamaan, että käytettävissä olevat laitteet ovat asianmukaisia. Koska palveluntuottaja toimii sopimuspalveluntuottajan välineistöllä on ensisijaisen tärkeää varmistua laitteiden oikeasta käytöstä. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että saa riittävän perehdytyksen laitteiden käyttöön ja, että niiden käyttöohjeet ovat helposti saatavilla.

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

Palveluntuottaja toimii yksinyrittäjänä ja vastaa itse asianmukaisesta koulutuksesta, ammattitaidosta, kielitaidosta sekä palveluiden riittävästä määrästä. Palveluntuottajalla on ammattioikeus, ja tiedot ovat näkyvissä JulkiTerhikki-rekisterissä. Lisäksi palveluntuottaja on hakenut Soteri-luvat (palveluntuottaja, palveluyksikkö, palvelupisteet) Lupa- ja valvontavirastolta.

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

Asiakkaat kohdataan yksilöllisesti ja ammattieettisiä periaatteita noudattaen. Hoitosuunnitelma esitetään potilaalle ensimmäisellä vastaanottokerralla, ja sitä täydennetään hoitokertojen yhteydessä. Asiakkaalla ja potilaalla on mahdollisuus vaikuttaa hoitosuunnitelmaan, saada lisätietoa tehtävistä hoitotoimenpiteistä ja esittää toiveita. Kaikki hoitotoimenpiteet tehdään asiakkaan suostumuksella.

Jos potilas kokee tulleen väärin hoidetuksi tai kohdelluksi, hänen tulee olla yhteydessä Varhan potilasasiavastaavaan puhelimitse numeroon: 02 313 2399. Potilasasiavastaavien puhelinaika: ma-pe klo 8-15.30. Yhteydenottopyynnön voit lähettää myös sähköpostilla potilasasiavastaava@varha.fi (älä lähetä sähköpostitse salassa pidettävää tietoa).

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

### 4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Palveluntuottaja ilmoittaa suullisesti tai kirjallisesti viivytyksettä havaitsemistaan epäkohdista tai puutteista sopimuspalveluntuottajalle, joka vastaa toimitilojen ja käytössä olevien laitteiden kunnossapidosta. Lisäksi palveluntuottaja seuraa, että sopimuspalveluntuottaja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin ja korjaa havaitut puutteet. Mahdolliset poikkeamat, vaaratilanteet ja reklamaatiot käsitellään viipymättä ja niitä hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

### 4.2 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Palveluntuottaja käsittelee kaikki asiakaspalautteet, reklamaatiot sekä mahdolliset haitta- ja vaaratapahtumat viipymättä. Havaitut epäkohdat ja puutteet kirjataan riskienhallintaan ja niitä hyödynnetään omavalvonnan sekä toiminnan laadun kehittämisessä. Muistutuksissa, kanteluissa ja mahdollisissa potilasvahinkoilmoituksissa esiin tulleet asiat otetaan huomioon toimintatapojen arvioinnissa ja tarvittaessa omavalvontasuunnitelmaa päivitetään. Palautekanavat ovat asiakkaiden tiedossa ja palveluntuottaja vastaa itse palautteen vastaanottamisesta ja käsittelystä. Valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset huomioidaan toiminnassa ja omavalvontaa kehitetään niiden mukaisesti.

### 4.3 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Palveluntuottaja selvittää poikkeamien syyt ja taustatekijät osana omavalvontaa hyödyntäen omia havaintoja, asiakaspalautetta ja riskienhallintaa. Havaittujen puutteiden perusteella toimintaa kehitetään esimerkiksi tarkentamalla työohjeita, muuttamalla toimintatapoja tai päivittämällä omavalvontasuunnitelmaa. Kehittämistoimenpiteet kohdistuvat tunnistettuihin riskeihin ja parantavat toiminnan laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta. Toimenpiteet kirjataan riskienhallintadokumenttiin ja omavalvontasuunnitelmaan. Palveluntuottaja vastaa yksinyrittäjänä kehittämistoimenpiteiden toteutuksesta ja seurannasta viipymättä tai sovitun aikataulun mukaisesti.

## 5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

### 5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Palveluiden laatua ja turvallisuutta seurataan jatkuvana omavalvontana osana päivittäistä työtä. Seurantamenetelminä käytetään itsearviointia, asiakaspalautteen keräämistä, hoitoprosessien suunnitelmallisuuden seuranta sekä hoitotulosten ja mahdollisten poikkeamien tarkastelua. Laadun ja turvallisuuden mittareina toimivat asiakastytyytyväisyys, hoitoon liittyvien poikkeamien määrä, reklamaatiot sekä hoidon vaikuttavuuden arviointi. Lisäksi palveluntuottaja pyytää säännöllisesti toimintaansa koskevaa palautetta sopimuspalveluntuottajilta.

Laadun ja turvallisuuden seurannasta raportoidaan palveluntuottajan omiin omavalvonta- ja riskienhallinta-asiakirjoihin aina havaittujen poikkeamien yhteydessä sekä säännöllisesti osana toiminnan itsearviointia. Yksinyrittäjänä palveluntuottaja vastaa seurannasta ja raportoinnista itse, ja arviointi tehdään jatkuvasti sekä koontina vähintään vuosittain.

Riskienhallintakeinojen toimivuutta ja riittävyyttä varmistetaan tunnistamalla toimintaan liittyvät riskit ennakoivasti, seuraamalla arjen työssä ilmeneviä poikkeamia ja arvioimalla käytössä olevien menettelytapojen toimivuutta. Riskienhallinnan keinoja tarkastellaan erityisesti asiakas- ja potilasturvallisuuden, hygienian, työtilojen ja välineiden turvallisen käytön näkökulmasta.

Riskienhallinnan toimivuutta arvioidaan säännöllisen itsearvioinnin, poikkeamien ja vaaratilanteiden analysoinnin sekä korjaavien toimenpiteiden vaikuttavuuden perusteella. Mikäli havaitut riskienhallintakeinot eivät ole riittäviä, toimintatapoja päivitetään ja tarvittavat muutokset toteutetaan viipymättä.

Riskienhallinnan toteutumisen arvioinnista raportoidaan omavalvontasuunnitelman ja riskienhallintadokumentaation yhteydessä. Raportointi tapahtuu palveluntuottajan toimesta jatkuvasti poikkeamatilanteiden yhteydessä sekä koottuna osana toiminnan vuosittaista arviointia.

## 5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan jatkuvana omavalvontana osana päivittäistä toimintaa. Seurannassa havaitut puutteet kirjataan ja korjataan viipymättä. Seurannasta laaditaan kirjallinen selvitys, jonka perusteella omavalvontasuunnitelma tarkistetaan ja päivitetään säännöllisesti, kuitenkin vähintään vuoden välein. Päivitetty omavalvontasuunnitelma pidetään ajantasaisena ja saatavilla yrityksen verkkosivuilla.