

Sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta annetun lain 27 §:n mukainen palveluntuottajan omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman versiohistoria:

Päivämäärä:	Versio:	Laatija:	Hyväksyjä:	Muutokset
8.1.2024	1.0	Kati Laine	Linda Viitasalo	ALKUPERÄINEN

Yritys, jolle tämä omavalvontasuunnitelma kuuluu:

Ravistamo Oy
y-tunnus: 2771615-6
Osoite: Siikaranta 9A, 70620 Kuopio

Ravistamo Oy on ravitsemuksen ja hyvinvoinnin asiantuntijatalo, joka tuottaa ravitsemuksen asiantuntija- ja terapiapalveluita pääasiassa muille yrityksille ja organisaatioille (B2B).

Palveluyksikkö jota tämä suunnitelma koskee:

Palveluyksikkö: Siikaranta 9A, 70620 Kuopio

Tähän palveluyksikköön kuuluvat seuraavat palvelupisteet, joissa palvelua annetaan:

- Palvelupiste 1: Ravitsemusterapian lähivastaanotto Siikarannan vastaanottohuoneessa
- Palvelupiste 2, asiakkaiden tilat: Ravitsemusterapiavastaanotot ja ryhmätoiminta asiakkaiden tiloissa
- Palvelupiste 3, etävastaanotot: Ravitsemusterapiavastaanotot ja ryhmätoiminta etävastaanottona. Ammattilainen voi fyysisesti työtä tehdessään sijaita joko omassa kotonaan, Siikarannan palvelupisteellä tai asiakkaiden tiloissa. Asiakas/asiakkaat voivat vastaavasti olla omassa kotonaan tai muussa valitsemassaan paikassa.

Yrityksen käyttämät alihankkijat, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Medinna Tmi
y-tunnus: 3257973-1
osoite: Annikki-Veturin Tie 138, 71520 Kaislastenlahti

Tarja Kaipainen Ravitsemusta ja hyvinvointia
y-tunnus: 3213641-2
Kaunismaenkatu 40, 70870 Hiltulanlahti

Palvelut ja niiden vastuuhenkilöt, jotka tämä suunnitelma käsittää:

Ravitsemusterapia, vastuuhenkilönä toimii terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja, TtM, laillistettu ravitsemusterapeutti Kati Laine.

1. Omavalvonnan toteuttaminen palveluyksikössä

Tällä omavalvontasuunnitelmalla valvotaan yllä kerrotun palveluyksikön toiminta ja palveluyksikössä käytettyjen alihankkijoiden toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta. Velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelma perustuu sote-valvontalain 27 §:n.

Omavalvontasuunnitelman tarkoitus

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on keskittyä erityisesti riskien tunnistamiseen ja riskien ennalta ehkäisyyn konkreettisin omavalvontasuunnitelmaan kirjattavin keinoin. Omavalvontasuunnitelma ei ole strateginen asiakirja, vaan käytännön terapia- ja kuntoutustyön apuväline, jota päivitetään tarpeen mukaisesti ja säännöllisesti, vähintään neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelma laaditaan palveluyksiköittäin.

Tällä omavalvontasuunnitelmalla varmistetaan yllä kuvatun palveluyksikön päivittäisen toiminnan laatu, asianmukaisuus ja turvallisuus sekä asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden seuranta.

Toiminnan laadun takaamiseksi tehtävät pääasialliset toimenpiteet

- Henkilöstö perehdytetään ja täydennyskoulutetaan erillisen täydennyskoulutus- ja henkilöstösuunnitelman mukaisesti
- Asiakasorganisaatioille sovitaan vastuusterapeutit ja tarvittaessa myös vastuusterapeuttien varahenkilöt
- Soveltuvien osin asiakaan terapiavastuu voidaan osoittaa myös terapeuttiparille tai työryhmälle.

Palveluyksikön toiminta-ajatus ja perustehtävät

Ravistamo Oy palvelee korkealla ammattitaidolla ja tinkimättömällä otteellaan ensisijaisesti julkisia ja yksityisiä organisaatioita (B2B). Ravistamo Oy:n asiantuntijat työskentelevät säännöllisesti ravitsemusterapeutteina ja -asiantuntijoina kuntoutuskeskuksissa, työterveysasemilla, hyvinvointialueilla, ruokapalveluissa ja lääketutkimuksissa. Palveluita tuotetaan pääosin etänä. Lisäksi yritys tarjoaa koulutuksia, sisällöntuotantoa ja muita ravitsemusasiantuntijapalveluita.

Yrityksen arvot

Arvot



IHMINEN ENSIN

Pysähdymme kuuntelemaan ja matkaamme yhdessä kohti päämäärää. Emme ota niskasta kiinni, vaan kuljemme käsi kädessä. Kannustamme ja autamme toteuttamaan pyrkimyksiä ja saamaan omat vahvuudet loistamaan.



TAHTO KEHITYÄ

Asiakkaan tämän päivän ongelma on meille huomisen ratkaisu.

Etenemme vahvistamalla niin asiakkaidemme kuin omaa osaamistamme. Katseemme on vahvasti eteenpäin. Otamme mielellämme ”piällysmiehen” paikan alan kehittämisessä.



ILOLLA YHDESSÄ

Iloitsemme onnistumisista ja meillä moka on lahja.

Tiimimme toimii verkostomaisesti ja luomme pitkäaikaisia kumppanuuksia. Meillä yksi plus yksi on enemmän kuin kolme.



LUPA HENGÄHTÄÄ

Annamme arvoa ja tilaa myös pysähtymiselle. Tunnistamme maailman paineelle ja kiireelle tarvittavaa vastavoimaa, joka luo tilaa uusille ajatuksille.

Nautimme lupsakasta tunnelmasta ja kiireettömistä ruokahetkidistä.

Toimenpiteet, joilla huolehditaan tämän suunnitelman toteutumisesta

- Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja ja yrityksen toimitusjohtaja ovat henkilöstön tavoitettavissa ongelmatilanteita varten normaalina työaikana.
- Vastaava johtaja seuraa yrityksen tuottaman palvelun laatua ja turvallisuutta kysymällä ja keskustelemalla säännöllisesti yrityksen henkilöstön ja alihankkijoiden terapiasuunnitelmien toteutumisesta sekä mahdollisista haasteista tai vaaratilanteista terapiasuunnitelmien toteutumisessa. Henkilöstö tietää, mistä tukea terapiatyöhön saa.

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskouluttamisesta

- Uudet työntekijät perehdytetään yrityksen käytänteisiin ennen työn aloittamista tai välittömästi sen jälkeen perehdytysuunnitelman mukaisesti.
- Yrityksessä järjestetään joka 2. viikko palaveria ja tarpeen mukaan yksilöllisiä keskusteluja, joissa työn käytänteitä ja haasteita käydään läpi.
- Yritys velvoittaa ammatinharjoittajia ylläpitämään omaa osaamistaan. Yrityksen työntekijät osallistuvat tarpeen ja kiinnostuksen mukaan täydennyskoulutuksiin oman työnkuvansa mukaisesti.

1. Palveluyksikön henkilöstö

Kuvaus yrityksen henkilöstörakenteesta ja määrästä sekä ammattikunnista.

- Palveluyksikössä työskentelee säännöllisesti 6 ravitsemusterapeuttia. 4 heistä työskentelee työsuhteessa ja 2 alihankkijana omalla toiminimellään.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yritys rekrytoi terapiatyötä toteuttamaan ainoastaan laillistettuja ravitsemusterapeutteja. Ammattihenkilön ammatinharjoittamisoikeus tarkistetaan rekrytointitilanteessa [Julkiterhikki](#)-verkkopalvelusta. Työnantaja voi rekrytoinnissa tarpeen mukaan aina tarkistaa myös työntekijän taustat mahdollisten työssä suoritettujen rikosten varalle Valviran ammattihenkilörekisteristä ammattihenkilölain 24 b §:n nojalla.

Pääsääntöisesti lasten ja iäkkäiden kanssa lähityötä tekeviltä edellytetään rikostaustaotteen esittämistä ennen rekrytointia tai viimeistään ennen koeajan päättymistä. Alle kolmen kuukauden sijaisuuksissa rikostaustaotetta ei pyydetä.

Vammaisten parissa työskenteleviltä vaaditaan rekrytointivaiheessa rikostaustaote 1.1.2025 alkaen kun uudistettu vammaispalvelulaki tulee voimaan.

Henkilöstön perehdytys

Uudet työntekijät perehdytetään potilasasiakirjojen kirjaamiseen ja käytössä olevien eri potilastietojärjestelmien käyttöön, asianmukaisiin yhteydenpitomenetelmiin sekä etävastaanottojärjestelmien käyttöön.

Henkilöstön täydennyskoulutus, osaamisen ylläpito ja tietoturvakoulutukset suoritetaan yrityksen erillisen suunnitelman mukaisesti.

Ensiapuvalmius

Henkilöstön ensiapuvalmiuksista huolehditaan perehdyttämällä ja kouluttamalla henkilöstöä tarpeen mukaan yrityksen asiakaskunnan riskit ja tarpeet huomioiden. Yrityksen toimitiloissa yhteiskäytössä muiden tilojen käyttäjien kanssa on käytettävissä yleisimmät tarvittavat ensiapuvälineet.

Henkilöstön riittävyys

Terapiatyössä henkilöstön riittävyys järjestetään tarvittaessa sisäisin sijaisuuksin sekä asiakasaikoja tarpeen mukaan uudelleen järjestelmällä, mikäli henkilöstön riittävyys on esimerkiksi sairaustapauksien johdosta puutteellinen. Ravitsemusterapian osalta laissa ei ole erityisiä henkilöstön riittävyyteen liittyviä määräyksiä, mutta yritys noudattaa sille erilaisissa hankintasopimuksissa mahdollisesti asetettuja hoitoon pääsyyn liittyviä määräaikoja sekä kohtuullisuuden ja hyvän asiakaspalvelun periaatteita.

Mahdollisista ravitsemusterapiaan pääsyn viivästyksistä tiedotetaan yrityksen verkkosivuilla ja erikseen hankintasopimuksessa määritellyille yhteyshenkilöille ilmoittamalla.

2. Toimitilat ja välineet

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Tämän toimintayksikön omavalvontasuunnitelma kattaa seuraavat fyysisesti palvelupisteet:

- Siikaranta gA, Kuopio. Kyseessä on vastaanottohuone terapia- ja kuntoutuspalveluihin suunnitelluissa tiloissa. Tila on miellyttävä asiakasvastaanoton toteuttamiseen ja se on akustiikaltaan ja valaistukseltaan sopiva myös etävastaanottojen pitämiseen. Tilassa on mahdollisuus käsien pesuun ja laadukkaat wc-tilat yhteiskäytössä muiden toimijoiden kanssa.

Tilojen esteettömyys, turvallisuus ja siisteys

Toimitilat ovat esteettömät ja tilaan on mahdollista päästä pyörätuolilla. Tiloille ei ole laadittu erillistä pelastussuunnitelmaa, sillä sieltä on helppo päästä ulos monesta eri ovesta ja tarvittaessa myös ikkunasta. Tilat on suojattu lukituksella ja kulunvalvonnalla. Toimipisteessä on käytössä murtohälytyspalvelu. Yrityksen tärkeitä papereita säilytetään pääasiassa sähköisessä muodossa pilvipalveluissa. Potilastietoja käsitellään ja säilytetään suojatusti sähköisissä, asianmukaisissa palveluissa.

Tilat siivotaan viikoittain ja tarvittaessa useamminkin. Toimitila on kunnallisen jätehuollon piirissä. Yrityksen toiminnassa ei synny ongelma- tai erityisvaarallista jätettä. Huoneen siivouksesta ja turvallisuudesta huolehditaan siivouslistan avulla.

Etävastaanottotiloista ohjeistetaan työntekijöitä. Etävastaanotollakin huolehditaan siitä, että ulkopuoliset eivät kuule keskustelua tai näe asiakasta näytöltä. Välineet (tietokone, kuulokkeet) ovat asianmukaiset ja toimivat. Työntekijän etävastaanottotilan tausta on rauhallinen.

Palveluyksikön käytössä olevat ohjelmistot

Palveluyksikkö käyttää sekä omaa että asiakasorganisaatioiden potilastietojärjestelmiä. Palveluyksikön omassa käytössä on Diarium-potilastietojärjestelmä. Etävastaanotot toteutetaan Nordhealth Connect-järjestelmällä. Järjestelmät täyttävät potilastietojärjestelmille asetetut vaatimukset.

3. Asiakkaiden oikeuksien toteutuminen

Asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja hoitoon

Jokaisella on oikeus tulla kohdelluksi ja kohdatuksi aina asianmukaisesti asiakkaiden taustasta tai vammasta riippumatta. Jokaisella on oikeus laadultaan hyvään terveyden- ja sairaanhoitoon. Jokaisen hoito on järjestettävä ja häntä on kohdeltava siten, ettei hänen ihmisarvoaan loukata sekä että hänen vakaumustaan ja hänen yksityisyyttään kunnioitetaan. Potilaan äidinkieli, hänen yksilölliset tarpeensa ja kulttuurinsa on mahdollisuuksien mukaan otettava hänen hoidossaan ja kohtelussaan huomioon. Näistä oikeuksista säädetään tarkemmin laissa potilaan asemasta ja oikeuksista (potilaslaki, 785/1992).

Potilaslain mukaiset muut oikeudet, kuten tiedonsaantioikeudet ja itsemääräämisoikeudet

Asiakkaiden oikeuksien toteutumisessa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia, erityisesti lain 5 §:ää jonka mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoa erilaisista hoito- ja jatkohoitovaihtoehdoista kuten asiakkaan valinnanvapauteen tai julkisesti järjestetyn hoidon suorahankintoihin liittyvistä kysymyksistä, sekä erityisesti potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 6 §:n eli potilaan itsemääräämisoikeuteen liittyvissä kysymyksissä. Viitatus 6 §:n nojalla potilaalla on oikeus tulla hoidetuksi yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Jos potilas kieltäytyy jostain tietyistä hoitosuunnitelmista, on potilasta hoidettava muulla lääketieteellisesti hyväksyttävällä tavalla. Yrityksessä ei käytetä minkäänlaisia rajoitustoimenpiteitä.

Asiakkaan oikeus osallisuuteen

Asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan.

Asiakkaan osallisuudella omassa palvelussa tarkoitetaan palveluja käyttävän henkilön oikeutta tulla kuulluksi ja sopia palveluistaan yhteisymmärryksessä ammattihenkilöstön kanssa.

Yrityksessä noudatetaan soveltuvin osin ja osana julkisesti tilattuja sote-palveluja [THL:n suosituksia asiakasosallisuudesta palvelujärjestelmässä](#).

Hoitoon pääsy ilman tarpeetonta viivytystä

Yritys palvelee asiakkaita ilman aiheetonta viivytystä. Mikäli asiakkaalle ei kyetä tarjoamaan hoitoa kohtuullisessa määräajassa, tästä kerrotaan asiakkaalle ja hankintayksikölle aina erikseen.

Potilaan yksityisyyden suoja

Jo pelkkä tieto terveydenhuollon asiakkuudesta on lain mukaan salassa pidettävä potilassalaisuuden suojaama tieto. Yrityksen asiakas- ja potilasrekisteri on salainen

sekä tarpeellisin toimenpitein suojattu sekä teknisesti että organisatorisesti. Katso myös kohta 6. Asiakasasiakirjojen käsittely.

Mahdolliset virheelliset asiakastietokirjaukset korjataan aina viipymättä riippumatta siitä, miten tieto virheellisestä merkinnästä on tullut ilmi. Potilaan yksityisyyden suojaa tai muita oikeuksia ja vapauksia vakavasti vaarantavista tietoturvaloukkauksista kerrotaan aina EU:n tietosuojasetuksen mukaisesti viipymättä potilaalle itselleen tai tämän lailliselle edustajalle, kuten edunvalvojalle tai huoltajalle.

Asiakastietoja luovutetaan eteenpäin vain lakiin perustuvasta syystä, asiakkaan erillisellä suullisella tai kirjallisella suostumuksella tai potilaan Kanta-arkistoon antaman tietojen luovutusluvan perusteella. Suullisesta tietojen luovutussuostumuksesta tehdään aina erillinen merkintä asiakasasiakirjoihin.

Kanta-arkistoon liittyneellä palveluntuottajalla on velvollisuus kirjata kaikki rakenteisesti kirjatut potilasasiakirjamerkinnot valtakunnalliseen potilastiedon arkistoon (Kantaan). Asiakas voi halutessaan kieltää tietojen edelleenluovuttamisen Kanta-palveluiden kautta, mutta Kantaan kirjaaminen on joka tapauksessa palveluntuottajan lakisääteinen velvollisuus.

Lakiin perustuvissa ostopalveluissa, kuten hyvinvointialueiden tai näiden yhteistyöelinten sekä Helsingin kaupungin tilaamien sote-palveluiden osalta rekisterinpitäjä on lakisääteisesti palvelut tilannut taho. Rekisterinpitovastuun kuuluessa ostopalveluissa tilaajalle, ei asiakkaalla ole erillistä mahdollisuutta kieltää tai sallia asiakastietojen palauttamista tilaajalle.

Kelan kuntoutuspalveluiden ja Kelan kuntoutuspsykoterapian osalta palveluntuottaja on aina itsenäinen potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä, eikä tietoja luovuteta eteenpäin lähettävälle tai muulle taholle ilman potilaan suostumusta tai lakiin perustuvaa syytä. Kelan kuntoutuksen osalta lakiin perustuva syy voi olla kuitenkin esimerkiksi Kelan kuntoutuslakiin perustuva pyyntö saada tietoja kuntoutuksen edistymisestä.

Palautteen kerääminen ja muistutukset

Asiakkailta kerätään säännöllisesti palautetta ja saatu palaute käsitellään tämän omavalvontasuunnitelman kohdan 7. mukaisesti.

Terveystieteiden asiakkailla on aina oikeus tehdä potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 luvun mukainen muistutus. Toimintayksikön on käsiteltävä muistutus asianmukaisesti ja siihen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa muistutuksen tekemisestä. Vastaus on perusteltava asian laadun edellyttämällä tavalla.

Muistutuksen tekeminen ei rajoita asiakkaan oikeutta tehdä saamastaan palvelusta kantelua valvovalle viranomaiselle, eli aluehallintovirastolle tai Valviralle.

Potilaan neuvonta ja potilas- ja asiakasasiavastaavat

1.1.2024 alkaen hyvinvointialueiden tehtäväksi tuli järjestää alueen kaikille asiakkaille ja potilaille potilas- ja asiakasvastaavapalvelut. Nämä palvelut ovat potilaalle ja asiakkaalle maksuttomia. Lakisääteisen palvelun puitteissa riippumaton potilas- tai asiakasasiavastaava neuvoo potilasta tämän lakisääteisistä oikeuksista.

Ravistamo Oy on Kuntoutusyritysten jäsen ja Ravistamon asiakkaat ovat oikeutettuja käyttämään maksutta myös Kuntoutusyritykset ry:n potilasneuvontapalvelua, joka on hyvinvointialueen lakisääteistä potilasasiavastaavan palvelua täydentävä palvelu. Palvelun tavoittaa tästä osoitteesta: <https://kuntoutusyritykset.fi/potilasneuvonta/>

4. Infektioiden torjuntasuunnitelma (tartuntatautilain 17 §)

Tartuntatautilain 17 §:n mukaan terveydenhuollon palveluntuottajalla on oltava infektioiden torjuntasuunnitelma. Toimintayksikössä noudatetaan THL:n infektioiden torjuntaohjeiden tavanomaisia varotoimia. [Tavanomaiset varotoimet ovat luettavissa tällä sivulla.](#)

5. Kuvaus vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelystä sekä epäkohtien korjaamisesta

Läheltä piti -tilanteet ja muiden vaaratilanteiden käsittely

Yrityksessä kirjataan vaaratapahtumat ylös yrityksen yhteiseen sähköiseen tiedostoon. Vaaratapahtumiin ei kirjata potilaiden tai asiakkaiden henkilötietoja. Vaaratapahtumakirjaukset eivät korvaa asiakaskohtaisia potilas- ja asiakasasiakirjamerkintöjä.

Edellisen kuukauden vaaratapahtumat käydään läpi yrityksen vastuuhenkilön tai tämän sijaisen johdolla aina seuraavan kuukauden henkilöstön kuukausipalaverissa, kuitenkin vähintään kerran neljässä kuukaudessa. Vaaratapahtumista tehdään tarvittavat täsmennykset ja lisäykset tähän omavalvontasuunnitelmaan.

Kuvaus menettelystä, jolla epäkohdat korjataan

Epäkohtien korjaaminen on toimitusjohtajan ja terveydenhuollon palveluista vastaavan johtajan vastuulla. Asiakas- ja potilasturvallisuutta heikentävät epäkohdat toiminnassa tai laitteistoissa korjataan välittömästi ja tätä vähäisemmät mahdollisimman pian.

Alihankkijoiden toiminnassa havaituista epäkohdista pyydetään selvitys alihankkijalta sekä vaaditaan havaittuja puutteita korjattavaksi. Korjaustoimenpiteiden toteutumista valvotaan.

Korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yrityksen sisäisellä tiedotuskanavalla tai henkilöstön säännöllisissä kokouksissa.

6. Asiakasasiakirjojen käsittely

Asiakasasiakirjojen kuten potilasasiakirjojen käsittelyssä noudatetaan EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta sekä lakia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä ([703/2023](#)). Yrityksessä noudatetaan myös Kanta-arkiston toimintamalleja. Yrityksen tietoturva- ja tietosuojasta on suunniteltu täsmällisemmin erillisessä lakisääteisessä tietoturvasuunnitelmassa, joka ei ole julkinen asiakirja.

Henkilöstö käy säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa sisäisesti toteutetun tietoturvan ja tietosuojan kertaus- ja täydennyskoulutuksen. Henkilöstö perehdytetään potilasasiakirjojen käsittelyyn erillisen tietoturvasuunnitelman mukaisesti.

Yrityksen tietosuojavastaavana toimii:

Kati Laine

Tietosuojavastaava@ravistamo.fi

p. 040 5847482

Yrityksellä on käytössä sähköinen potilastietojärjestelmä (Diarium) ja yritys on liittynyt Kanta-palveluiden potilastiedon arkistoon.

Lisätietojen osalta yrityksen asiakkaiden käytettävissä on aina EU:n tietosuojaa-asetuksen mukainen tietosuojaseloste.

7. Asiakkailta ja potilailta, heidän omaisiltaan ja läheisiltään sekä palveluyksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerätty palaute

Asiakkailta (sekä organisaatioilta että loppuasiakkailta) saadusta palautteesta viimeisen 12 kk aikana tehdyt muutokset kirjataan alle. Asiakkailta kerätään palautetta säännöllisesti. Palautetta kerätään kysymällä vastaanoton päätteeksi, yhteydenpidolla organisaatioasiakkaiden kanssa sekä palautekyselyillä, jotka lähetetään vuosittain organisaatioasiakkaille. Tähän omavalvontasuunnitelman osioon kirjataan 1.1.2024 alkaen miten ja millä välineillä palautetta on kerätty, sekä mihin toimenpiteisiin palautteen johdosta on viimeisen 12 kk aikana ryhdytty.

Asiakaspalautteen perusteella on tehty seuraavat muutokset:

- Ei muutostarpeita omavalvontasuunnitelman tekohetkellä.

8. Valvontaviranomaisen antama ohjaus ja päätökset

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmaa tehtäessä ja muutettaessa on otettava huomioon valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Tätä suunnitelmaa laadittaessa viranomaisten antamaa ohjausta tai toiminta koskevia päätöksiä ei ole ollut.

9. Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Tämä omavalvontasuunnitelma on laadittu sähköisesti ja se julkaistaan yrityksen verkkosivuilla osoitteessa www.ravistamo.fi. Se voidaan lähettää myös tulosteena tai sähköpostilla kenelle tahansa sitä pyytävälle ilman perusteluita.

10. Omavalvontasuunnitelman toteutumisen seuranta

Palveluyksikön omavalvontasuunnitelmassa kuvatun toiminnan toteutumista seurataan. Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta on vastuussa terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja. Seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä.

Seurannasta tehdään selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset tähän omavalvontasuunnitelmaan julkaistaan neljän kuukauden välein yrityksen nettisivuilla osoitteessa www.ravistamo.fi.

Omavalvontasuunnitelmassa tai sen perusteella julkaistussa seurannassa ei koskaan julkaista salassa pidettäviä tietoja.

11. Vastuu tämän suunnitelman ylläpidosta ja noudattamisesta

Alussa kerrottu palveluntuottajayritys ja palvelun vastuuhenkilö vastaa siitä, että omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan päivittäisessä toiminnassa palveluja tuottaessa.

Palveluyksikön omavalvontaan sisältyvää palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamista ja palvelujen kehittämistä toteuttaa palveluntuottajan henkilökunta. Jokainen palveluntuottajan henkilökunnasta on perehtynyt ja koulutettu tämän omavalvontasuunnitelman noudattamiseen.

12. Palveluntuottajan ja henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus

Tämän omavalvontasuunnitelman kattamalla henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa työssään havaitsemistaan epäkohdista ja asiakkaille vaarallisista tilanteista tai käytännöistä sekä muusta havaitsemastaan lainvastaisuudesta tai asiakkaan oikeuksien toteutumatta jäämisestä viipymättä esihenkilölle, jotta mahdolliset ongelmat voidaan ratkaista tai niiden synty ehkäistä.

Vastaavasti palveluyksiköllä on velvollisuus ilmoittaa palvelunjärjestäjälle (hyvinvointialue tai Helsingin kaupunki) ja valvontaviranomaiselle (aluehallintovirasto tai Valvira) palveluntuottajan omassa tai tämän alihankkijan toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantavat epäkohdat sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantaneet tapahtumat, vahingot tai vaaratilanteet sekä muut sellaiset puutteet, joita palveluntuottaja ei ole kyennyt tai ei kykene korjaamaan omavalvonnallisoin toimin.

Ilmoitusvelvollisuutta ei ole, mikäli palveluntuottaja kykenee omatoimisesti korjaamaan puutteet tai uhkaavat puutteet itsenäisesti omilla toimillaan.

Henkilöstöllä on myös [sote-valvontalain 29 §:n](#) nojalla oikeus ilmoittaa havaitsemistaan puutteista valvovalle viranomaiselle (aluehallintovirastot tai Valvira) jos yritys ei ilmoituksen saatuaan korjaa epäkohtaa tai epäkohdan uhkaa viipymättä.

13. Toiminta poikkeus ja häiriötilanteissa sekä toimintaohjeet näihin tilanteisiin

Väkivaltatilanteet

Yritys pyrkii ehkäisemään väkivaltatilanteita kouluttamalla henkilöstöä tunnistamaan potentiaaliset väkivaltauhkatilanteet mahdollisimman aikaisin etukäteen. Yrityksen toimintatapaan ei kuulu väkivalta missään muodossa. Tilanteen rauhoittamiseksi käytetään aina muita keinoja. Asiakkaiden tai henkilöstön turvallisuuden niin edellyttäessä yrityksen henkilöstö on velvollinen kutsumaan paikalle poliisin ratkaisemaan väkivallan uhkan tai selvittämään jo tapahtunutta väkivaltaa.

Tapaturmatilanteet

Yrityksellä on erillinen potilasvakuutuslain mukainen potilasvakuutus, joka kattaa hoitotilanteissa tapahtuneet tapaturmat. Edellytyksenä on, että tapaturma tapahtuu hoito- tai tutkimustilanteen yhteydessä.

Yritys huolehtii riskien tapaturmariskien torjunnasta esimerkiksi talviaikana torjumalla liukkaita (esimerkiksi hiekoittamalla) yrityksen toimipisteelle saavuttaessa ja järjestää muutenkin asiakkaille turvalliset kulkuyhteydet yrityksen toimitiloihin.

Sähkökatkot ja muut poikkeukselliset tilanteet

Sähkökatkotilanteet eivät aiheuta asiakkaiden hoidon toteutumiseksi vaaraa, sillä ravitsemusterapiatyö ei ole luonteeltaan kriittistä. Poikkeusoloissa etävastaanoton toteuttamiseen voidaan hyödyntää esimerkiksi puhelinta tai vastaanotto voidaan siirtää parempaan ajankohtaan. Kyberhyökkäystä varten yritys on laatinut toimintaohjeen.