

OMAVALVONTASUUNNITELMA 2024

SISÄLTÖ

1. PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT
2. OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN
3. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET
4. RISKINHALLINTA
5. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET
6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA
7. ASIAKASTURVALLISUUS
8. ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY
9. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Heinin Helmi Y-tunnus: 0979684-2 info@heininhelmi.fi

Puh: 050 300 2211

Kirjanpito: Riihenmäentie 7, Mäntsälä

Esihenkilö

Heini Annika Niikko

0503002211

info(at)heininhelmi.fi

Ilmoituksenvarainen toiminta:

Ilmoitus jätetty 12.8 2023

Palvelualamme on kiinteistöjen siivous ja kotiapu.

Yhtiö ei käytä alihankkijoita.

2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaevalvontasuunnitelman laatii TJ *Heini Niikko*. Hänellä on aiempaa kokemusta useiden omaevalvontasuunnitelmien laatimisesta. Jatkossa omaevalvontasuunnitelmaa päivittää myös kotisiistijä/tiimivastaava *Tiina Ruotsalainen Heini Niikon* perehdytettyä tehtävään.

Vastuu omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta on TJ *Heini Niikolla*,
Riihenmäentie 7, Mäntsälä, 0503002211

Omavalvontasuunnitelman seuranta

Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään aina kun siihen tulee muutoksia, tai kehityskohteita ilmenee. TJ *Heini Niikko* tai tiimivastaava *Tiina Ruotsalainen* käy suunnitelman läpi ja tekee tarvittavia muutoksia, kuitenkin viimeistään vuoden välein tammikuussa.

Omavalvontasuunnitelmamme on julkinen ja se on kaikkien nähtävillä yhtiön kotisivuilla www.heininhelmi.fi

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä asiakastapaamisissa sekä henkilöstölle kehityskeskusteluissa sekä perehdytystilanteissa ja työhaastattelussa.

3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Heinin helmi tuottaa siivous- ja kotiapupalveluita sitä tarvitseville. Haluamme tuottaa laadukasta suomenkielistä palvelua asiakkaiden toiveiden ja edun mukaisesti. Tavoitteenamme asiakkaan elämänlaadun paraneminen. Kohtaamme asiakkaan aina aidosti.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Arvomme ovat luotettavuus, laadukas kotimainen asiakaspalvelu ja työnjälki, kotimaisuuden arvostaminen ja työpaikkojen luominen. Arvoihimme kuuluu jokaisen arvostaminen, aito kohtaaminen ja halu auttaa - Jokainen on yhtä arvokas. Jokainen asiakas ja kotisiivous on meille kunniatehtävä.

4 RISKIENHALLINTA

Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen

Teemme ennen asiakassuhteen aloittamista kartoituskäynnin, jolloin otamme huomioon kodin ja asiakkuuden riskit asiakkaalle ja kotisiistijälle. Kotisiistijän mennessä asiakkaan kotiin voi kummallekin osapuolille muodostua riskejä, ja kotisiistijän hyvällä perehdyttämällä pyrimme ennaltaehkäisemään riskejä. Ammatillisella osaamisella vältetään aiheuttamasta asiakkaalle ja itselle turvallisuusriskejä. Kotisiistijä osaa noudattaa aseptista työjärjestystä, tietää eri puhdistusaineiden käyttökohteet ja riskit, hallitsee laitteiden käytön ja työskentelee ergonomisesti. Kotisiistijän tiedossa on toimintatavat ja häntä on ohjeistettu, miten toimia eri tilanteessa. Kotisiistijällä on mukanaan aina puhelin, jolla hän voi ilmoittaa myös epäkohdista ja tarvittaessa soittaa myös hätäkeskukseen.

Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Kaikista vaaratapahtumista ja läheltä-piti tapauksista ja kokemuksista tehdään kirjaus rekisteriin.

Riskienhallinnan työnjako

Kotisiistijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskien hallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. TJ *Heini Niikko* tai tiimivastaava *Tiina Ruotsalainen* käsittelevät tietoon mahdollisen tulleen riskin ja tekevät suunnitelman sen korjaamiseksi. Tarvittaessa pyydetään lisätietoja riskin todenneelta. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, ryhdytään korvaamaan tai korjaamaan seurauksia viipymättä.

Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.

Luettelo riskienhallinnan ja omavalvonnan toimeenpanon ohjeista riskienhallinnasta pidetään kirjaa sähköisessä järjestelmässä. Ensin kartoitetaan tapahtunut keskustelemalla asiasta asianomaisten kanssa ja sen jälkeen pohditaan ja kirjataan ylös, kuinka olisimme voineet ennakoita tapahtuneen ja sitä kautta välttää sen, jotta seuraavan kerran olemme viisaampia.

Riskien tunnistaminen

Riskejä tunnistetaan kokemuksella ja kartoituskäynnillä. TJ Heini Niikon ensisijainen tehtävä on varmistaa kotisiistijän ja asiakkaan turvallisuus.

Ilmoitusvelvollisuus

Yhtiön omavalvonnassa on edellä määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Jos epäkohta on sellainen, että se on korjattavissa yksikön omavalvonnan menettelyssä, se otetaan välittömästi työn alle. Jos epäkohta on sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle.

Kotisiistijät ovat tietoisia velvollisuudestaan ilmoittaa mahdollisista riskeistä heti ne huomattuaan TJ *Heini Niikolle*.

Reklamointi- ja riskien ilmoittamisohjeet annetaan asiakkaalle aina palvelusopimuksen tekemisen yhteydessä. Asiakkaat voivat ottaa yhteyttä TJ *Heini Niikolle* tai tiimivastaava *Tiina Ruotsalaiselle* puhelimitse 0503002211 tai sähköpostilla [info\(at\)heininhelmi.fi](mailto:info(at)heininhelmi.fi)

Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen

Läheltä piti -tilanteet ja epäkohdat käsitellään seuraavien periaatteiden mukaan: - keskitymme työolosuhteisiin ja -ympäristöön, emme etsi syyllisiä

- pohdimme, miksi virhe tapahtui eli selvitämme syyn virheen takana - kehitämme toimintaamme, jotta vastaavaa virhettä ei enää tapahdu
- korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset - hyväksymme sen, että inhimilliseen toimintaan liittyy aina erehtymisen mahdollisuus; kaikki tekevät virheitä
- tuomme virheet avoimesti esille ja käytämme niihin liittyvää tietoa toiminnan kehittämiseen
- Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on TJ *Heini Niikolla*, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Asioista keskustellaan henkilökunnan kanssa, jotta tapahtuneesta päästään eteenpäin.

Korjaavat toimenpiteet

Toimenpiteen osapuoliin otetaan yhteyttä viipymättä ja mikäli kyseessä on tekemämme virhe tai puute työssä, se korjataan viipymättä. Mikäli havaitsemme toiminnassamme puutteita, korjausliike on aina välitön. Kaikesta korjaustarpeista ja toimista pidetään rekisteriä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan kanssa laaditaan aina palvelusopimus henkilökohtaisesti. TJ *Heini Niikko* tekee aina ennen palvelusopimuksen allekirjoittamista kartoituskäynnin. Tällöin kirjaamme ylös palvelusopimukseen palvelukokonaisuuden asiakkaiden tarpeiden ja toiveiden mukaisesti. TJ *Heini Niikko* tai TV *Tiina Ruotsalainen* on yhteydessä asiakkaisiin säännöllisin väliajoin, jolloin seurataan asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun ja tehdään mahdollisia muutoksia sopimukseen.

Asiakkailla on tiedossa yhtiön asiakaspalvelunumero 0503002211 johon aidosti vastataan.

Asiakas voi ottaa yhteyttä myös seuraavasti:

sähköpostilla: [info\(at\)heininhelmi.fi](mailto:info(at)heininhelmi.fi)

kirjeitse: Heinin Helmi, Riihenmäentie 7, Mäntsälä.

lökkään henkilön toimintakykyä seuraamme jokaisella käynnillä. Ikäihminen kohdataan aidosti ja kuulumisien kyseleminen kuuluu palveluumme aina. Mikäli silmännähtävää

toimintakyvyn laskua on, kerrotaan asiasta eteenpäin.

Asiakas ja omaiset otetaan aina mukaan palvelusopimuksen tekoon. Mikäli läheinen ei pääse paikalle ja hän toivoisi voivansa olla läsnä voidaan järjestää esimerkiksi videoyhteydellä hänen läsnäolonsa sopimuksenteko tilanteeseen. Omaisilta saadaan usein tärkeää tietoa asiakkaan voinnista ja tarpeista.

Henkilöstö tutustuu ja perehtyy palvelusopimukseen perehdytyksessä. Perehdytyksen toimivuutta seuraa TJ *Heini Niikko*, ja näyttää myös käytännössä mitä palvelusuunnitelmassa mainittu sisältö tarkoittaa.

Asiakkaan kohtelu

Asiakasta kohdellaan aina arvokkaasti, jokainen työtehtävä on kunniatehtävä. Epäasiallinen tai loukkaava kohtelu tai käytös ei ole sallittua. Toimintamallit selvennetään uudelle työntekijälle jo perehdytysvaiheessa ja asiakaskohtaamista harjoitellaan. Asiakkaan kohdatessa epäasiallista käytöstä työntekijämme osalta, siihen tartutaan välittömästi. Tällaisissa tilanteissa pyritään aina käsittelemään asia henkilöstön, asiakkaan ja omaisten kanssa sopien tarvittavista toimenpiteistä. Asianosaisille toimitetaan vastaus mihin toimenpiteisiin tai hyvitykseen reklamaation johdosta on päädytty. Tilanteen niin vaatiessa TJ Heini Niikko huomauttaa työntekijää kirjallisesti.

Itsemääräämisoikeuden varmistaminen

Jokainen asiakas otetaan huomioon yksilönä ja heidän rajojaan kunnioitetaan. Huomioimme asiakkaan toiveet aina yksilöllisesti ja kunnioitamme niitä.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Kaikenlainen asiakkaan epäasiallinen tai loukkaava kohtelu on ehdottomasti kielletty. Kaikki työntekijät ovat sitoutuneet noudattamaan yhtiön arvoja:

- Luotettava laadukas kotimainen asiakaspalvelu ja työnjälki.
- Kotimaisuuden arvostaminen ja työpaikkojen luominen.
- Jokaisen arvostaminen, aito kohtaaminen ja halu auttaa - Jokainen on yhtä arvokas. - Jokainen asiakas ja kotisiivous on kunniatehtävä.

Asiakkaalle annamme 100 % takuun palvelun laadusta. Mikäli tämä ei toteutuisi teemme kaikki tarvittavat toimenpiteet asiakkaan tyytyväisyyden eteen kiirehtien.

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakaspalaute ja tyytyväisyys ja asiakkaan läheisten tyytyväisyys ovat toimintamme kulmakivi. Alkukartoituksessa otamme huomioon kokonaisvaltaisesti asiakkaan ja hänen läheisensä hyvinvoinnin.

Asiakaspalautetta kerätään n. 3 kuukauden välein.

Asiakaspalaute tallennetaan aina sähköiseen muotoon ja jokainen niistä säilytetään. Palaute käydään heti henkilökunnan kanssa viipymättä läpi ja suoritetaan tarvittavat toimet, mikäli asiakaspalaute on ollut negatiivinen. Asiakaslupauksemme on suorittaa työ uudelleen veloituksetta, mikäli alkuperäiseen työnjälkeen asiakas ei ole ollut tyytyväinen.

Asiakkaan oikeusturva

Palvelun laatuun tai asiakkaan saamaan kohteluun tyytymättömällä 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.

Sosiaaliasiamies

040 833 5528

Postiosoite Sosiaalitaito Potilasasiamies Sibeliuksenkatu 6 A 2 04400 Järvenpää

Sosiaaliasiamies neuvoo potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, neuvoo muistutuksessa ja avustaa tarvittaessa muistutuksen ja kantelun teossa sekä potilasvahinkoon liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista ja toimii muutenkin potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvonta

029 505 3050

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yhtiön väliseen riitaan. Kuluttajaoikeusneuvojalta saa maksutta opastusta ja sovitteluapua riitatilanteessa. Kuluttajaneuvoja avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa (vain kuluttajan aloitteesta) antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista.

Muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä ensisijaisesti ja kiireellisesti. Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on kaksi viikkoa.

Potilasasiamiesten yhteystiedot

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot: Anette Karlsson 040-514 2535, anette.karlsson@itauusimaa.fi

Keski-Uusimaan Hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiamiehen yhteystiedot: Susanna Honkala 040-807 4756, susanna.honkala@keusote.fi

Omatyöntekijä

Jokaisella asiakkaalla on nimetty kotisiistijä, joka on vastuussa yhdessä TJ *Heini Niikon* kanssa siitä, että palvelusopimuksen sisältö pannaan käytäntöön mahdollisimman hyvin ja yrityksen arvot ja toimintaperiaatteet ovat käytännössä koko asiakassuhteen ajan.

6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Tutustumme asiakkaisiin kartoituskäynnillä, jolloin teemme suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa palvelusisällöstä. TJ *Heini Niikko* ehdottaa kokonaisvaltaisesti kotisiistimi sen lisäksi esimerkiksi yhteistä kahvi tai pelituokiota palveluun liitettäväksi, mikäli asia kas vaikuttaa kaipaavan sosiaalista seuraa. Ulkoilun ehdottaminen tai muun elämänlaatua parantavan asian ehdottaminen tehdään asiakkaalle aina.

Kotisiistijät kertovat TJ *Heini Niikolle*, mikäli asiakas voisi hyötyä jostakin virikkeelli sestä toiminnasta. *Heini Niikko* ehdottaa asiakkaalle toimea ja mikäli yhtiö ei tarjoa palvelua, ehdottaa *Heini Niikko* asiakkaalle sopivaksi katsomaansa palveluntuottajaa ja toimii tarvittaessa apuna asiakkaalle palvelun löytämisessä ja varaamisessa.

Kotisiistijät arvioivat asiakkaan hyvinvointia ja kodin turvallisuutta jokaisella käyntikerralla. Kotisiistijät kehottavat ja ohjaavat tarvittaessa asiakasta matalalla kynnyksellä avun piiriin, mikäli eivät voi itse olla avuksi.

Hygieniäkäytännöt

Kotisiistijöiden perehdytyksestä vastaavalla TJ *Heini Niikolla* on hygieniapassi. Kotisiistijän kuuluu ymmärtää puhtaudesta ja hygieniasta ammattisiivoajan etiikan tavoin. Peruskäytännöt käymme myös läpi perehdytystyössä. Työ tehdään aina laadukkailla, toimivilla ja puhtailla välineillä. Kotisiistijä suojautuu itse lialta asianmukaisilla suojavaarusteilla kuten kumihanskat ja maski, suoja-asu ja työvaatteet. Kotisiistijät ottavat huomioon asiakkaan siisteystason kokonaisuudessaan ja tekevät tarvittavat toimenpiteet, jotta siisteys saadaan toteutetuksi.

Yhtiön omasta pyykkihuollosta ja siisteydestä vastaa *Heini Niikko* ja *Tiina Ruotsalainen*. *Heini*

Niikko on perehdyttänyt henkilökunnan pyykkihuollon toteutukseen käytännön esimerkillä. Pyykinpesukoneen käyttöohjeet ovat esillä.

Infektioiden torjunta

Yhtiön hygieniasta vastaa TJ *Heini Niikko*, joka on suorittanut hygieniapassin.

Työntekijöiden infektioita ja sairauksia seuraa Uudenmaan työterveys:

Niina Leppänen

Uudenmaan Työterveys Oy
040 646 0163

Yhtiön työntekijät eivät työskentele, mikäli tuntevat olonsa sairaaksi vaan heitä on ohjattu hakemaan sairauslomaa ja kartoittamaan lääkkeiden ja loman tarve Uudenmaan työterveydestä. Itsensä kipeäksi kokeva kotisiistijä ei mene koskaan asiakkaan luo tartuntariskin vuoksi. Yleisissä pandemia tapauksissa käytämme suojavarusteita ja tarjoamme niitä myös asiakkaille. Puhdistuksessa käytämme tarvittaessa desinfiioivia puhdistusaineita.

Monialainen yhteistyö

Mikäli asiakkaan arjessa tai toimintakyvyssä olisi parantamisen varaa pyrimme ohjaamaan asiakasta hoitoon.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Teemme säännöllistä yhteistyötä Uudenmaan työterveyden kanssa

Niina Leppänen

Työterveyshoitaja Uudenmaan työterveys Oy

040 646 0163

Riskejä käymme läpi myös OP vakuutuksen kanssa säännöllisin väliajoin.

Henkilökunta ilmoittaa lääkärille asiakkaan mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta ja palo ja pelastuslaitoksen yhteyshenkilölle mahdollisista paloturvallisuus riskeistä.

Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta

Työskentelemme asiakkaiden kotona. Mikäli asiakkaan kotona on epäpuhtauksia, niin käytämme suojavarusteita ja raportoimme poikkeavista riskeistä tiedot Heini Niikolle. Työntekijä ei suorita työtä, mikäli riskeihin ei ole varauduttu vaan ensin teemme tarvittavat toimenpiteet, että työn voi tehdä. Rekisterin avulla pidämme kirjaa tehdyistä toimenpiteistä.

Henkilöstö

Teemme asiakkaan kotiin aina kartoituskäynnin ennen työntekoa, jolloin mitoitamme palvelun tarpeen sekä työntekijöiden määrän.

Yhtiössämme emme käytä ulkopuolista työvoimaa tai alihankintaa.

Työvuorolistaan merkitään aika organisointiin, jotta lähiesihenkilöden työhön jää riittävästi aikaa. Kaikki organisointi tehdään työajalla eikä siitä tingitä.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Yhtiömme asiakaslupaus on suomenkielinen kotisiistijä ja asiakaspalvelu, joten kaikkien työntekijöiden täytyy puhua sujuvaa suomen kieltä. Henkilökunta rekrytoidaan aina huolellisesti ja koko henkilökunnalla tulee olla nuhteeton tausta. Rekrytoinnissa luemme huolellisesti hakijan tiedot ja haastattelussa keskitymme saamaan tiedot hakijan luotettavuudesta.

Rekrytoimme yritykseen vain ja ainoastaan luotettavia ja tehtävään soveltuvia henkilöitä.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Työntekijät perehdytetään työhön TJ *Heini Niikon* tai tiimivastaava *Tiina Ruotsalaisen* toimesta. Omavalvontasuunnitelma otetaan mukaan perehdytykseen ja perehdytykseen käytetään paljon aikaa. Uudelle työntekijälle kerromme yrityksen arvot, joita hän sitoutuu noudattamaan allekirjoittaessaan työsopimuksen. Yksittäisen henkilön perehdytyskehityksestä pidetään kirjaa ja käydään läpi työtavat, työergonomia, menetelmät, puhdistusaineet ja niiden käyttö sekä turvallisuusasiat sekä suojautuminen. Koulutamme henkilökuntaa jatkuvasti, noin 1-4 kertaa kuukaudessa, aina kun siihen on tarvetta.

Toimitilat

Teemme työn asiakkaiden omassa kodissa. Kotisiistijä katsoo aina ennen työn aloittamista, että koti on turvallinen työntekijälle ja asiakkaalle. Mikäli ei ole, tekee siistijä tarvittavat muutokset tai ilmoitukset viranomaiselle, jotta koti on turvallinen. Mukanaan siistijällä on aina puhelin, jolla voi ottaa yhteyttä hätäkeskukseen tai esimieheen.

Teknologiset ratkaisut

Kotisiistijä auttaa aina mielellään asiakasta myös teknologialaitteiden kanssa (pois lukien sairaanhoidollinen teknologialaite).

8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

Asiakastyön kirjaaminen

Työntekijät raportoivat *Heini Niikolle* tai *Tiina Ruotsalaiselle* päivän kulun ja kaikki mahdolliset riskitilanteet kirjallisesti. Asiakastietoja käsittelemme aina luottamuksella eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.

Asiakasraportointi on aina pakollista sekä työaikaan kuuluvaa. Raportointi kuuluu rutii neihimme ja se tehdään aina työvuoron päätyttyä *Heini Niikolle* tai *Tiina Ruotsalaiselle*.

Jokainen työntekijä allekirjoittaa työsuhteen alkaessa vaitiolovelvollisuuspauksen, joka koskee asiakkaiden kaikkia tietoja.

Käymme läpi perehdytyksessä asiakastietojen käsittelyn aina selkeästi. Ulkopuolisella ei ole pääsyä asiakkaan tietoihin koskaan.

Tietosuojavastaavana toimii TJ *Heini Niikko* 0503002211 [info\(at\)heininhelmi.fi](mailto:info(at)heininhelmi.fi)

Salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste on TJ *Heini Niikolla* 0503002211 [info\(at\)heininhelmi.fi](mailto:info(at)heininhelmi.fi)

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANNASTA

Omavalvontasuunnitelmaan kehitetään ja päivitetään aina kun siihen on tarve. Omavalvontasuunnitelma tuodaan paremmin esille käytännössä sekä esimerkiksi perehdytys tilanteessa. Kehitämme asiakaspalautejärjestelmää, jotta saamme asiakaspalautteet riskitilanteista perille matalammalla kynnyksellä. Kehittämiskohteita voidaan kerätä asiakaspalautteista sekä kehityskeskusteluissa ja yhteisissä palavereissa sekä asiakkaan omaisilta. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Pornainen 20.1.2025

Heini Niikko

Heini Niikko Toimitusjohtaja