



SPIDER MED

Yksityisen terveydenhuollon omavalvonta ja laadunhallintasuunnitelma

Päivitetty 12.2.2025

Laatijat: Joona Iso-Lotila, Arttu Rissanen

Sisällysluettelo

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

- 1.1.1 Palveluntuottajan perustiedot
- 1.1.2 Palveluyksikön perustiedot
- 1.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

1.2 Potilasturvallisuus

- 1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset
- 1.2.2 Vastuu palvelujen laadusta
- 1.2.3 Potilaan asema ja oikeudet
- 1.2.4 Muistutusten käsittely
- 1.2.5 Henkilöstö
- 1.2.6 Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys
- 1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi
- 1.2.8 Toimitilat ja välineet
- 1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö
- 1.2.10 Lääkehoitosuunnitelma (Liite 1)
- 1.2.11 Hygieniasuunnitelma (Liite 2)
- 1.2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuoja (Liite 3 Tietosuojapolitiikka)
- 1.2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

1.3 Omavalvonnan riskienhallinta

- 1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen
- 1.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely
- 1.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen
- 1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta
- 1.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

2. Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

1. Omavalvontasuunnitelman sisältö

Omavalvontasuunnitelma on asiakirja, jossa kuvataan ne käytännöt ja toimenpiteet, joilla palveluntuottaja varmistaa palvelujensa laadun ja turvallisuuden. Sen laatiminen edellyttää yhteistyötä johdon ja henkilöstön kesken, ja suunnitelman on oltava julkisesti saatavilla, jotta asiakkaat, omaiset ja muut sidosryhmät voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.

Tämä on Spider Med Oy:n suun terveydenhuollon palveluiden omavalvontasuunnitelma. Spider Med Oy suun terveydenhuoltopalvelut ovat toiminnallisesti ja hallinnollisesti keskitetty, tarjoten monipuolisia suun terveydenhuollon palveluja ja Spider Med Oy palvelut muodostavat yhtenäisen palveluyksikön. Toimipisteittään omavalvontasuunnitelmaa täydennetään paikallisin ohjeistuksin ja osin palvelun järjestäjän antamin ohjeistuksin

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja Joonas Iso-Lotila yksin tai yhdessä lääketieteellisen johtajan kanssa.

1.1 Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Spider Med Oy
3155019-5
Iso-Roobertinkatu 41 B 8 00120 Helsinki
+358 44 9708514
asiakaspalvelu@spidermed.fi
www.spidermed.fi

1.1.2 Palveluyksikön perustiedot

Osoite: Iso Roobertinkatu 41 B 8 00120
puhelinnumero: 044 970 8514
sähköposti: asiakaspalvelu@spidermed.fi

Vastuuhenkilöt (Sähköpostit etunimi.sukunimi@spidermed.fi)

Toimitusjohtaja:
Joonas Iso-Lotila

Lääketieteellinen johtaja:
Leena Kaukola



Hoitotyön kehittämisjohtaja:
Inari Sainio

Liiketoimintajohtaja:
Pinja Pesonen

Liiketoiminnan kehittämisjohtaja:
Arttu Rissanen

Viestintä- ja markkinointijohtaja:
Enni Kuitunen

Talouspäällikkö:
Ilmari Airaksinen

Tietosuojavastaava:
Ossi Luoma
tietosuojavastaava@spidermed.fi

1.1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet:

Spider Med Oy toiminnan periaatteena on tuottaa laadukkaita, kustannustehokkaita ja vaikuttavia suun terveydenhuollon palveluja sekä julkiselle että yksityiselle sektorille. Pääosin toiminta tapahtuu tilaaja-asiakkaiden tiloissa mutta osin myös omissa hammashoidon toimintayksiköissä. Yrityksen toiminnan peruspilarit ovat vastuullisuus, asiakaslähtöisyys ja kehittyminen, jotka ohjaavat kaikkea toimintaa ja päätöksentekoa.

1.2 Potilasturvallisuus

1.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Spider Med Oy suun terveydenhuollon asemat tarjoavat monipuolisia ja korkealaatuisia palveluja, jotka on suunniteltu vastaamaan asiakkaiden tarpeita. Yrityksen toiminnan keskiössä on potilaskeskeisyys, mikä näkyy henkilökohtaisessa palvelussa ja asiakaspalautteen aktiivisessa hyödyntämisessä palvelujen kehittämisessä. Potilaiden hyvinvointi ja tyytyväisyys ovat ensisijaisia tavoitteita.

Spider Med Oy varmistaa palvelujensa turvallisuuden ja laadun useilla konkreettisilla toimenpiteillä. Henkilökunta on koulutettu ja sitoutunut noudattamaan organisaation asettamia hygieni- ja turvallisuusstandardeja. Lisäksi käytössä ovat laadunhallinnan työkalut ja mittarit, joilla seurataan ja arvioidaan palveluiden tasoa jatkuvasti. Yritys hyödyntää soveltuvin osin STM asiakas- ja potilasturvallisuusstrategiaa sekä

toimeenpanosuunnitelmaa 2022–2026 varmistaakseen, että kaikki toimenpiteet ovat ajantasaisia ja tehokkaita.

Osaava ja omavalvontaan sitoutunut henkilöstö on palvelujen laadun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden varmistamisen perusta. Spider Med Oy panostaa jatkuvaan henkilöstön koulutukseen ja ammattitaidon kehittämiseen sisäisessä oppimisympäristössään. Tämä takaa, että henkilöstö pystyy tarjoamaan korkeatasoista hoitoa ja reagoimaan tehokkaasti mahdollisiin ongelmatilanteisiin.

Omavalvontasuunnitelmassa Spider Med Oy kuvaa tarkasti, mitkä laatuvaatimukset asetetaan palveluille ja miten näiden laatuvaatimusten toteutuminen varmistetaan. Tämä sisältää konkreettiset toimenpiteet asiakas- ja potilasturvallisuuden takaamiseksi, kuten säännölliset sisäiset auditoinnit, riskienhallintasuunnitelmat ja palautteen systemaattisen käsittelyn. Laadunhallinnan työkalut ja mittarit, kuten asiakastytyytyväisyyskyselyt ja hoitoprosessien seuranta, ovat olennainen osa laadunhallintaa.

Spider Med Oy henkilöstö tarjoaa suun terveydenhuollon palveluita myös asiakkaiden omissa tiloissa, julkisessa ja yksityisessä palveluntuotannossa. Näissä tilanteissa varmistetaan, että palvelut toteutetaan yhtä laadukkaasti ja turvallisesti kuin yrityksen omissa tiloissa. Tämä edellyttää liikkuvan henkilöstön erityiskoulutusta ja tarkkojen toimintaprotokollien noudattamista sekä paikkakohtaista perehdytystä.

Spider Med Oy sitoutuu jatkuvaan kehittämiseen ja laadun parantamiseen varmistaakseen, että sen tarjoamat suun terveydenhuollon palvelut täyttävät korkeimmat mahdolliset standardit ja vastaavat asiakkaiden odotuksia.

1.2.2 Vastuu palvelujen laadusta

Spider Med Oy omavalvontasuunnitelmassa kuvataan, miten palveluyksiköiden omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä on organisoitu. Omissa toimipisteissä vastuuhenkilöinä toimivat asemavastaavat, jotka vastaavat toimipisteiden toiminnasta päivittäin. He valvovat palveluiden laatua ja varmistavat, että kaikki toiminta noudattaa sovellettavia säädöksiä ja laatuvaatimuksia. Asemavastaavat ovat keskeisessä roolissa, ja heidän vastuullaan on varmistaa ylemmän johdon kanssa, että palvelut tuotetaan korkealaatuisesti ja turvallisesti.

Kun Spider Med Oy tarjoaa palveluita tilaaja-asiakkaiden tiloissa, kuten hyvinvointialueilla tai muilla yksityisillä palveluntuottajilla, vastuuhenkilönä toimii asiakasvastaava. Asiakasvastaava johtaa ja valvoo palvelutoimintaa näissä projekteissa, varmistaen, että kaikki palvelut täyttävät sekä tilaajan että lainsäädännön vaatimukset. Tämä varmistaa, että palvelut ovat



johdonmukaisesti korkealaatuisia ja turvallisia kaikissa toimintaolosuhteissa.

Valvontalain mukaisesti Spider Med Oy toimipisteiden vastuuhenkilöt, kuten asemavastaavat, projektipäälliköt ja asiakasvastaavat, ohjaavat käytännössä vastuualueensa palvelutoimintaa ja valvovat sen laatua jatkuvasti. He varmistavat, että palvelut täyttävät niille asetetut laatuvaatimukset ja että nämä vaatimukset säilyvät jatkuvasti riippumatta siitä, missä palveluja tarjotaan.

Viime kädessä Spider Med Oy toiminnasta vastaa kuitenkin toimitusjohtaja yhdessä lääketieteellisen johtajan kanssa. He vastaavat kokonaisvaltaisesti siitä, että organisaation kaikilla tasoilla noudatetaan omavalvontasuunnitelmaa ja että palvelujen laatu ja turvallisuus ovat korkeimmalla mahdollisella tasolla.

Omavalvontasuunnitelmassa kuvataan myös konkreettiset toimenpiteet, joilla varmistetaan palvelujen laatu ja asiakas- ja potilasturvallisuus. Käytössä olevat laadunhallinnan työkalut ja mittarit, kuten asiakastytyytyväisyyskyselyt, auditoinnit ja prosessien seuranta, auttavat palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä. Riskienhallintasuunnitelmat sisältävät toimenpiteet mahdollisten riskien tunnistamiseksi ja hallitsemiseksi sekä suunnitelmat poikkeamatilanteiden varalta.

Henkilöstön jatkuva koulutus ja osaamisen kehittäminen ovat keskeisiä, jotta varmistetaan, että henkilöstö pystyy tarjoamaan turvallisia ja korkealaatuisia palveluja. Järjestelmällinen asiakaspalautteen kerääminen ja analysointi on myös tärkeää, ja sen perusteella tehdään tarvittavat muutokset ja parannukset palveluihin.

1.2.3 Potilaan asema ja oikeudet

Spider Med Oy:n toiminta pohjautuu voimassa olevaan lainsäädäntöön, potilaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (785/1992), sekä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valvontaa koskevaan lainsäädäntöön. Nämä lait ohjaavat meidän käytäntöjämme ja varmistavat, että asiakkaiden ja potilaiden oikeudet toteutuvat kaikissa tilanteissa.

Asiakkaiden ja potilaiden pääsy palveluihin ja hoitoon varmistetaan noudattamalla lakisääteisiä hoitoonpääsyaikoja siltä osin kuin niitä edellytetään toiminnassamme. Palveluihin pääsyn tulee olla oikea-aikaista ja tarpeen mukaista. Käytämme ajanvarausjärjestelmää, joka mahdollistaa sujuvan ja nopean hoitoon pääsyn, minimoiden odotusajat ja varmistamalla hoidon jatkuvuuden.

Tiedonsaantioikeus on potilaan perusoikeus, johon kuuluvat oikeus saada tietoa omasta terveydentilastaan, hoitovaihtoehdoista ja niiden

vaikutuksista. Tämä oikeus toteutuu meidän toiminnassamme niin, että kaikki tieto annetaan ymmärrettävässä muodossa ja asiakasta kuullen. Potilaita kannustetaan osallistumaan hoitonsa suunnitteluun ja päätöksentekoon, mikä vahvistaa heidän itsemääräämisoikeuttaan ja osallisuuttaan hoitoprosessissa.

Asiallinen kohtelu ja oikeudenmukainen palvelu ovat lainsäädännön mukaisia velvoitteita, jotka otamme vakavasti. Potilaiden ja asiakkaiden kohtelu on aina kunnioittavaa ja heidän ihmisarvoaan kunnioittavaa. Havaitut epäkohdat käsitellään välittömästi ja asianmukaisesti, noudattaen selkeitä toimintaohjeita, jotka ovat linjassa lainsäädännön kanssa.

Asiakkaiden ja potilaiden oikeusturvasta huolehtiminen on keskeinen osa palvelujamme. Heille tiedotetaan selkeästi heidän oikeuksistaan ja käytettävissä olevista oikeusturvakeinoista, kuten mahdollisuudesta tehdä muistutuksia, valituksia tai kanteluita terveydenhuollon palveluista. Tämä varmistaa, että asiakkaat ja potilaat voivat hakea oikeutta ja korjausta kokemilleen epäkohdille.

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on turvattu lainsäädännössä ja varmistamme sen toteutumisen käytännössä. Tämä sisältää periaatteet ja menettelytavat, joilla itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja turvataan, sekä tilanteet, joissa rajoituksia voidaan soveltaa vain lain sallimissa puitteissa ja hyvin perustelluin syin. Kaikki rajoitukset dokumentoidaan huolellisesti ja niistä keskustellaan potilaan kanssa.

Lakisääteisten palvelusuunnitelmien, kuten asiakas-, palvelu- ja hoitosuunnitelmien, laadinta ja päivittäminen tapahtuu säännöllisesti ja järjestelmällisesti. Näiden suunnitelmien tulee olla ajan tasalla ja vastata asiakkaiden ja potilaiden tarpeita. Spider Med Oy:n henkilöstö noudattaa näitä suunnitelmia tarkasti ja varmistaa, että niiden toteutumista seurataan ja arvioidaan jatkuvasti.

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelma varmistaa, että kaikki palvelut toteutetaan lainsäädännön edellyttämällä tavalla, turvaten asiakkaiden ja potilaiden oikeudet, itsemääräämisoikeuden ja laadukkaan hoidon jatkuvuuden kaikissa olosuhteissa.

1.2.4 Muistutusten käsittely

Spider Med Oy:n muistutusten käsittelystä vastaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja varmistaa, että kaikki muistutukset käsitellään asianmukaisesti ja oikeudenmukaisesti, noudattaen voimassa olevaa lainsäädäntöä, erityisesti potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992). Tämä laki edellyttää, että potilaat voivat tehdä muistutuksia kokemistaan epäkohdista, ja terveydenhuollon yksikön on käsiteltävä nämä muistutukset viivytyksettä ja huolellisesti.

Muistutusten käsittelyprosessiin kuuluvat selkeät menettelytavat, jotka takaavat muistutusten tehokkaan ja reilun käsittelyn. Toimitusjohtaja varmistaa, että kaikki muistutukset dokumentoidaan ja käsitellään sovittujen prosessien mukaisesti. Tähän kuuluu muistutusten kirjaaminen, niiden tutkiminen ja asianmukaisten toimenpiteiden käynnistäminen. Näin varmistetaan, että jokainen muistutus käsitellään objektiivisesti ja perusteellisesti.

Muistutuksissa ilmi tulleet epäkohdat tai puutteet otetaan vakavasti ja ne huomioidaan toiminnan kehittämisessä. Toimitusjohtaja seuraa, että jokainen muistutuksessa esille tuotu asia analysoidaan ja että tarvittavat korjaavat toimenpiteet toteutetaan. Tämä prosessi auttaa parantamaan palvelun laatua ja lisäämään asiakkaiden ja potilaiden luottamusta.

Muistutusten käsittely Spider Med Oy ä noudattaa hallintolain (434/2003) ja terveydenhuoltolain (1326/2010) periaatteita. Näiden lakien mukaisesti muistutusten käsittelyssä korostetaan avoimuutta, tasapuolisuutta ja huolellisuutta. Potilaalla on oikeus saada perusteltu vastaus muistutukseensa, ja tarvittaessa asian käsittelyä voidaan jatkaa kanteluna valvontaviranomaiselle, kuten Valviralle tai aluehallintovirastolle.

1.2.5 Henkilöstö

Spider Med Oy:lla on noin 400 työntekijää, joista noin 20 työskentelee hallinnossa. Noin 40 työntekijää työskentelee kliinisissä tehtävissä kokoaikaisesti ja loput osa-aikaisesti. Vuokratyövoiman ja alihankinnan käyttö on hyvin vähäistä ja perustuu lyhytaikaiseen tarpeeseen.

Spider Med Oy:lla on selkeä henkilöstörakenne, jossa hallinnolliset ja kliiniset tehtävät on eriytetty. Hallinnollisiin tehtäviin kuuluu noin 20 henkilöä, jotka tukevat organisaation toimintaa ja varmistavat sen sujuvuuden. Kliinisissä tehtävissä toimii noin 40 kokoaikaista työntekijää, ja loput henkilöstöstä työskentelevät osa-aikaisesti, joustuen tarpeen mukaan. Vuokratyövoiman ja alihankinnan käyttö on rajallista ja sitä käytetään lähinnä tilapäisen tarpeen täyttämiseksi.

Spider Med Oy:lla varmistetaan, että kaikki sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt ovat asianmukaisesti rekisteröityjä ja heillä on tarvittavat ammattioikeudet. Tämä takaa, että henkilöstö pystyy suorittamaan tehtävänsä lain edellyttämällä tavalla. Henkilöstöltä tarkistetaan myös aina aiemmat työsuhteet sekä suositteijat haettavaan työtehtävään.

Palvelun tuottamiseen osallistuvalla henkilöstöllä on tehtäviinsä tarvittava koulutus, riittävä osaaminen ja ammattitaito. Koulutusohjelmat ja täydennyskoulutus takaavat, että henkilöstö pysyy ajan tasalla alan

kehittyvistä käytännöistä ja vaatimuksista. Lisäksi huolehditaan henkilöstön riittävästä kielitaidosta, jotta palvelut voidaan tarjota selkeästi ja ymmärrettävästi kaikille asiakkaille.

Henkilöstön perehdyttäminen on kattavaa ja varmistaa, että uudet työntekijät omaksuvat nopeasti organisaation käytännöt ja toimintatavat. Jatkuva ammattitaidon ylläpitäminen ja täydennyskoulutus ovat olennainen osa henkilöstön kehittämistä, varmistaen korkeatasoisen palvelun jatkuvuuden.

Spider Med Oy seuraa henkilöstön osaamista ja työskentelyn asianmukaisuutta jatkuvasti. Työntekijöiden toimintaan ja havaittuihin epäkohtiin puututaan välittömästi, varmistaen, että kaikki työtehtävät suoritetaan korkeiden laatustandardien mukaisesti.

Työntekijöiden rikostausta lasten kanssa työskentelevien tehtävissä selvitetään lain (504/2002) mukaisesti. Tämä varmistaa, että lasten ja muiden haavoittuvien ryhmien turvallisuus on taattu.

Näillä toimenpiteillä Spider Med Oy varmistaa, että sen henkilöstö on pätevää, ammattitaitoista ja kykenevää tarjoamaan korkealaatuisia ja turvallisia terveydenhuoltopalveluja kaikille asiakkailleen.

1.2.6 Potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys

Spider Med Oy:lla varmistetaan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyys monin eri tavoin. Palveluyksiköiden tai palvelualojen vastuuhenkilöt, kuten asemavastaavat ja asiakasvastaavat, seuraavat jatkuvasti henkilöstötilannetta ja varmistavat, että sosiaali- ja terveyspalveluiden antamiseen on aina riittävästi työntekijöitä vastaamaan palvelujen tarpeeseen sekä asiakkaiden ja potilaiden määrään.

Spider Med Oy tuottaa itse merkittävässä määrin vuokratyövoimaa asiakkailleen, mikä toimii sisäisenä järjestelmänä henkilöstön riittävyyden takaamiseksi myös omiin toimintoihin. Tämä mahdollistaa joustavan ja nopean reagoinnin tilapäisiin henkilöstötarpeisiin, erityisesti sesonkiaikoina tai äkillisissä tilanteissa, joissa henkilöstöressurssien tarve voi yllättäen kasvaa.

Henkilöstön riittävyyden varmistamiseksi käytämme konkreettisia toimintamalleja, kuten ennakoivaa henkilöstösuunnittelua ja reaaliaikaista seuranta. Asemavastaavat ja asiakasvastaavat vastaavat siitä, että henkilöstöressurssit on suunniteltu etukäteen ja että mahdollisiin henkilöstövajauksiin reagoidaan viipymättä. Lisäksi käytössä on järjestelmä, jossa vuokratyövoiman ja alihankkijoiden käyttöä voidaan lisätä tarvittaessa, jotta varmistetaan palveluiden sujuvuus kaikissa tilanteissa.

Tilanteissa, joissa henkilöstöä ei ole riittävästi, toimimme seuraavasti: vuokratyövoimaa ja alihankkijoita käytetään tilapäisten henkilöstövajauksien täyttämiseen. Tämä varmistaa, että palvelut jatkuvat keskeytyksettä ja että asiakkaat ja potilaat saavat tarvitsemansa hoidon ilman viivytyksiä. Henkilöstön riittävyyden seurantarjestelmä kattaa kaikki palveluyksiköt ja siihen liittyvät palvelut, varmistaen kattavan ja luotettavan seurannan.

Omavalvontasuunnitelmassa huomioidaan tuotettavaa palvelua koskevasta erityislainsäädännöstä tulevat henkilöstömitoitusta ja resurssointia koskevat vaatimukset. Tämä takaa, että kaikki lainsäädännön asettamat velvoitteet täytetään ja että henkilöstön määrä ja osaaminen vastaavat palvelujen tarpeita.

Näiden käytäntöjen avulla Spider Med Oy varmistaa, että henkilöstön riittävyys ja laatu ovat aina optimaalisella tasolla, tarjoten asiakkaille ja potilaille parasta mahdollista hoitoa ja palvelua kaikissa olosuhteissa.

1.2.7 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Spider Med Oy omavalvontasuunnitelmassa monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi ovat keskeisiä elementtejä, jotka varmistavat saumattoman ja tehokkaan palvelun tarjoamisen asiakkaille ja potilaille.

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan ja potilaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien ja -tuottajien kanssa toteutetaan selkeiden prosessien ja viestintäkanavien avulla. Tämä tarkoittaa sitä, että Spider Med Oy toimipisteet ovat tiiviissä yhteydessä muiden palveluntuottajien kanssa, jakavat tarvittavat tiedot ajantasaisesti ja koordinoivat palveluita niin, että asiakkaat ja potilaat saavat kokonaisvaltaista ja yhtenäistä hoitoa. Tiedonkulku varmistetaan käyttämällä sähköisiä potilastietojärjestelmiä, joko Spider Med Oy:n omissa toimipisteissä tai tilaaja-asiakkaan potilastietojärjestelmiä, jotka mahdollistavat reaaliaikaisen tiedon jakamisen ja päivityksen kaikkien osapuolten välillä siten kuin laki sen mahdollistaa tietojen käsittelyn osalta.

Asiakkaille tai potilaille annettaviin palveluihin liittyvä yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa varmistetaan selkeillä käytännöillä. Tämä yhteistyö kattaa esimerkiksi potilaan hoitopolun suunnittelun ja toteutuksen, jossa eri toimipisteiden ja palveluntuottajien roolit ja vastuut on selkeästi määritelty. Spider Med Oy toimipisteissä varmistetaan, että potilaiden hoito on koordinoitua ja katkeamatonta, riippumatta siitä, ovatko palvelut peräisin yhdestä vai useammasta palveluntuottajasta.

Palvelun koordinointi ja tiedonkulun varmistaminen ovat keskeisiä tavoitteita, joita tuetaan jatkuvalla henkilöstön koulutuksella ja yhteistyön

kehittämisellä. Henkilöstöä koulutetaan toimimaan tehokkaasti moniammatillisissa tiimeissä ja hyödyntämään parhaita käytäntöjä yhteistyön ja tiedonkulun parantamiseksi.

Näillä käytännöillä Spider Med Oy varmistaa, että asiakkaiden ja potilaiden palvelut ovat korkealaatuisia, hyvin koordinoituja ja asiakaslähtöisiä, tarjoten heille parhaan mahdollisen hoitokokemuksen.

1.2.8 Toimitilat ja välineet

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelmassa kuvataan toiminnassa käytettävät toimitilat ja välineet sekä niiden turvallisuus, turvallinen käyttö ja soveltuvuus tarkoitukseensa. Toimitiloille tehty tarkastukset sekä myönnetty viranomaisluvut, kuten Valviran ja Säteilyturvakeskuksen (STUK) myöntämät luvat, löytyvät jokaisesta toimipisteestä päiväyksineen. Tämä takaa, että kaikki toiminta noudattaa vaadittuja turvallisuusstandardeja.

Toimitilojen ja välineiden käyttöön liittyvät riskit, mukaan lukien yksityisyyden suoja, käsitellään tarkasti. Näiden riskien hallintakeinoina käytetään selkeitä menettelytapoja ja turvallisuuskäytäntöjä, jotka varmistavat, että potilaiden ja asiakkaiden yksityisyys on suojattu ja että käytössä olevat välineet ovat turvallisia.

Toimitilojen ylläpito, huolto ja epäkohtailmoitukset ovat keskeisiä omavalvontasuunnitelman osia. Toimitilojen asianmukaisuutta arvioitaessa otetaan huomioon myös muut mahdolliset palvelualakohtaisesta lainsäädännöstä tulevat vaatimukset. Kiinteistön pitkäjänteinen ylläpito ja siihen liittyvät resurssit sekä suunnitelmat varmistavat, että toimitilat pysyvät hyvässä kunnossa ja toimintakäytössä.

Toimipisteissä varmistetaan, että ei ole käytössä epäsäännönmukaisia tai soveltumattomia välineitä. Toimitilojen ja välineiden huolto on järjestetty niin, että ne ovat aina käyttövalmiita ja turvallisia. Tämä saavutetaan säännöllisillä tarkastuksilla ja huoltotoimenpiteillä, joiden avulla voidaan ehkäistä ja korjata mahdolliset puutteet nopeasti ja tehokkaasti.

Näiden toimenpiteiden avulla Spider Med Oy varmistaa, että kaikki toimitilat ja välineet ovat turvallisia ja soveltuvia käyttöönsä, mikä mahdollistaa korkealaatuisten ja turvallisten palveluiden tarjoamisen kaikille asiakkaille ja potilaille.

1.2.9 Lääkinnälliset laitteet, tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Spider Med Oy varmistaa lääkinällisten laitteiden, tietojärjestelmien ja teknologian käytön noudattamalla tarkasti voimassa olevaa lainsäädäntöä sekä omavalvontasuunnitelman mukaisia käytäntöjä.

Lääkinnällisistä laitteista annetun lain (719/2021) mukaiset velvoitteet noudatetaan huolellisesti. Tämä tarkoittaa, että kaikki käytössä olevat laitteet täyttävät asetetut turvallisuus- ja laatuvaatimukset, ja niistä tehdään säännöllisesti asianmukaiset tarkastukset ja huoltotoimenpiteet. Toimipisteissä varmistetaan, että lääikinnälliset laitteet ovat turvallisia ja tarkoituksenmukaisia niiden käyttötarkoitukseen.

Tietojärjestelmien osalta Spider Med Oy käyttää ainoastaan sellaisia järjestelmiä, jotka täyttävät asiakastietolain mukaiset vaatimukset. Nämä järjestelmät ovat käyttövarmuudeltaan ja tietoturvaltaan korkealaatuisia, ja ne löytyvät Valviran tietojärjestelmärekisteristä. Henkilöstöä koulutetaan säännöllisesti näiden järjestelmien käytössä ja tietoturvakäytännöissä, jotta varmistetaan asianmukainen ja turvallinen käyttö.

Asiakastietolain mukainen tietoturvasuunnitelma on laadittu ja sitä päivitetään säännöllisesti. Toimitusjohtaja vastaa tämän suunnitelman toteutumisesta ja ajantasaisuudesta yhdessä ICT-päällikön ja tietosuojavastaavan kanssa. Tietoturvasuunnitelmassa määritellään tarkasti, miten tietoturvallisuus taataan ja miten mahdollisiin tietoturvaloukkauksiin reagoidaan.

Rekisterinpitäjän oikeuksien ja vastuiden toteutuminen varmistetaan myös ostopalvelu- ja alihankintatilanteissa. Kaikki kumppanit sitoutuvat noudattamaan samoja tiukkoja tietoturva- ja tietosuojaohteja kuin Spider Med Oy:n oma henkilöstö.

Asiakastietolain 90 §:n mukaisesti ilmoitamme tietojärjestelmän olennaisten vaatimusten poikkeamista ja tietoverkkoihin kohdistuvista tietoturvaluushäiriöistä. Näissä tilanteissa varmistamme tarvittavien omavalvonnallisten toimien toteuttamisen ja tiedotamme asianmukaisesti häiriön kestosta ja korjaustoimenpiteistä.

Palveluissa hyödynnettävän teknologian soveltuvuus, asianmukaisuus ja turvallisuus varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja henkilöstön koulutuksella. Käytössä on myös kattavat suunnitelmat mahdollisten teknologian vikatilanteiden ja pitkien huoltoviiveiden varalta.

Varmistamme, että asiakkaiden ja potilaiden yksilölliset tarpeet ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen huomioidaan hyödyntämällä teknologiaa palvelujen tuottamisessa. Tämä tarkoittaa esimerkiksi potilaiden hoitoprosessien yksilöllistä seurantaa ja tietojärjestelmien käyttöä, jotka mahdollistavat räätälöidyn ja asiakaslähtöisen palvelun.

Näillä käytännöillä Spider Med Oy varmistaa, että lääikinnällisten laitteiden, tietojärjestelmien ja teknologian käyttö on turvallista, asianmukaista ja täyttää kaikki lainsäädännön ja viranomaisvaatimusten asettamat velvoitteet.

Liite 1

1.2.11 Hygieniasuunnitelma (Liite 2)

Liite 2

1.2.12 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojatietosuojapolitiikka (Liite 3)

Liite 3

1.2.13 Säännöllisesti kerättävän ja muun palautteen huomioiminen

Spider Med Oy:llä kerätään säännöllisesti palautetta potilailta, sekä toimipisteen henkilöstöltä. Tätä varten käytämme NPS-kyselyä (Net Promoter Score), ja henkilöstölle eNPS-kyselyä, johon vastaajat voivat antaa palautetta myös vapaalla tekstillä. NPS-kyselyt lähetetään säännöllisesti, ja niiden avulla saamme arvokasta tietoa asiakkaiden ja potilaiden kokemuksista ja tyytyväisyydestä sekä henkilöstön tyytyväisyydestä ja kehittämisen tarpeista.

Lisäksi käymme jatkuvaa vuoropuhelua asiakkaidemme kanssa, jotta voimme seurata ja arvioida, miten henkilöstömme on onnistunut palveluiden tuottamisessa. Tämä vuoropuhelu on keskeinen osa palautteen keräämistä ja sen hyödyntämistä toiminnan kehittämisessä.

Säännöllisesti kerättyä ja muuten saatua palautetta käytetään omavalvonnan ja toiminnan laadun kehittämisessä. Palautteen analysointi auttaa tunnistamaan vahvuudet ja kehityskohteet palveluissamme. Näin voimme tehdä tarvittavat parannukset ja varmistaa, että palvelut vastaavat asiakkaiden ja potilaiden tarpeita ja odotuksia.

Kerättyä palautetta käsitellään järjestelmällisesti, ja sen perusteella laaditaan toimenpidesuunnitelmia palveluiden laadun parantamiseksi. Henkilöstö osallistuu palautteen käsittelyyn ja kehittämistoimenpiteiden suunnitteluun, mikä lisää sitoutumista ja motivaatiota jatkuvaan laadun parantamiseen.

Näillä toimenpiteillä Spider Med Oy varmistaa, että palaute otetaan huomioon ja että sitä hyödynnetään aktiivisesti toiminnan ja palveluiden kehittämisessä, mikä parantaa asiakas- ja potilaskokemusta sekä palveluiden laatua.

1.3 Omavalvonnan riskienhallinta

1.3.1 Palveluyksikön riskienhallinnan vastuut, riskien tunnistaminen ja arvioiminen

Spider Med Oy:ssä riskienhallinnasta vastaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja vastaa siitä, että riskienhallinta on organisoitu tehokkaasti ja kattavasti kaikissa toimipisteissä. Tämä sisältää riskien tunnistamisen, arvioinnin ja hallinnan, sekä niiden vaikutusten minimoinnin.

Riskienhallinta on organisoitu systemaattisesti siten, että kaikki toimipisteet noudattavat yhtenäisiä prosesseja ja käytäntöjä. Riskit tunnistetaan säännöllisesti tehtävissä riskikartoituksissa, joissa arvioidaan toiminnan mahdollisia riskejä asiakas- ja potilasturvallisuuden kannalta. Näissä kartoituksissa otetaan huomioon sekä päivittäiseen toimintaan liittyvät riskit että yllättävät ja poikkeukselliset tilanteet.

Keskeiset riskit tunnistetaan ja niille laaditaan hallintasuunnitelmat, jotka sisältävät ennaltaehkäisevät toimenpiteet ja toimintatavat riskien toteutuessa. Riskienhallinnassa huomioidaan erityisesti ne riskit, jotka voivat vaikuttaa suoraan asiakas- ja potilasturvallisuuteen, kuten laitteiden ja järjestelmien toimintahäiriöt, henkilöstön riittävyys ja osaaminen sekä tietoturvallisuuteen liittyvät uhat.

Tunnistettujen riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan arvioidaan systemaattisesti. Tämä arviointi auttaa priorisoimaan riskejä ja kohdistamaan resurssit tehokkaasti riskien hallintaan.

Kaikki henkilöstö osallistuu aktiivisesti riskienhallintaan ja saa tiedotusta riskien tunnistamiseen ja hallintaan liittyen. Tämä varmistaa, että kaikilla työntekijöillä on tarvittavat valmiudet toimia riskitilanteissa ja että riskienhallintakäytännöt ovat yhtenäisiä ja tehokkaita koko organisaatiossa.

Näillä käytännöillä Spider Med Oy varmistaa, että riskienhallinta on kattavaa ja että toiminnan laatu ja turvallisuus säilyvät korkealla tasolla kaikissa olosuhteissa.

1.3.2 Riskienhallinnan keinot ja toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskienhallintakeinojen toimivuus ja riittävyys varmistetaan jatkuvalla seurannalla ja arvioinnilla. Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti riskienhallintakäytännöistä ja heitä kannustetaan aktiivisesti osallistumaan riskien tunnistamiseen ja hallintaan.

Omavalvonnassa ilmenneisiin epäkohtiin ja puutteisiin puututaan tilanteen edellyttämällä tavalla nopeasti ja tehokkaasti. Käytössämme on anonyymi ilmoituskanava (Hailer), jonka kautta henkilöstö voi raportoida poikkeamatilanteista ja turvallisuuteen liittyvistä huolenaiheista ilman pelkoa seuraamuksista. Tämä kanava on tärkeä osa vaaratapahtumien ilmoitus- ja oppimismenettelyämme, joka mahdollistaa nopean reagoinnin ja jatkuvan oppimisen.

Palveluntuottajan ja henkilöstön valvontalain 29 §:n mukaisen ilmoitusvelvollisuuden ja -oikeuden toteuttamista sekä muita mahdollisia lakisääteisiä ilmoitusvelvollisuuksia koskevat menettelyohjeet ovat selkeät ja



niitä noudatetaan tarkasti. Henkilöstö tiedotetaan näistä velvollisuuksista ja oikeuksista säännöllisesti, ja heille annetaan ohjeet niiden käytöstä.

Henkilöstölle viestitään päivittäin seitsemänä päivänä viikossa, mikä varmistaa, että johto on jatkuvasti tilanteen tasalla ja että mahdollisiin ongelmiin voidaan puuttua viipymättä. Tämä jatkuva viestintä parantaa tiedonkulkua ja luo avoimen ilmapiirin, jossa henkilöstö tuntee olonsa turvalliseksi raportoida havaitsemistaan riskeistä ja puutteista.

Kun palvelutoimintaan liittyviä riskejä tunnistetaan, ne arvioidaan ja niille laaditaan hallintasuunnitelmat. Arvioinnissa huomioidaan riskien suuruus ja vaikutus palvelutoimintaan, ja priorisoidaan toimenpiteet sen mukaisesti.

Spider Med Oy:n riskienhallinnassa otetaan huomioon valvovien viranomaisten selvityspyynnöt, ohjaus ja päätökset. Näitä käytäntöjä noudattaen varmistamme, että toiminta on turvallista, laadukasta ja lainsäädännön mukaista kaikissa olosuhteissa.

1.3.3 Riskienhallinnan seuranta, raportointi ja osaamisen varmistaminen

Riskienhallinnan toimivuutta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Tämä sisältää säännölliset tarkastukset, auditoinnit ja tarvittavat riskikartoitukset, joiden avulla arvioidaan riskienhallinnan tehokkuutta ja tunnistetaan mahdolliset parannuskohteet. Toimitusjohtaja vastaa riskienhallintatoimenpiteiden koordinoinnista ja varmistaa, että kaikki havaittavat riskit käsitellään ja niihin reagoidaan asianmukaisesti.

Hygieniaohjeiden ja infektioTORjunnan toteutumista seurataan tiiviisti. Tämä sisältää säännölliset hygieni- ja infektioidenhallintatarkastukset toimipisteissä. Henkilöstölle annetaan koulutusta hygieniakäytännöistä ja heitä kannustetaan noudattamaan tarkkoja protokollia infektioiden ehkäisemiseksi.

Vaara- ja haattatapahtumien raportointikäytännöt ovat selkeät ja kattavat. Spider Med Oy:llä on käytössä anonyymi ilmoituskanava, jonka kautta henkilöstö voi raportoida vaaratilanteista ja haattatapahtumista. Nämä raportit analysoidaan ja niistä tehdään tarvittavat toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi ja vastaavien tapahtumien ehkäisemiseksi tulevaisuudessa.

Henkilöstön riskienhallinnan osaamisen varmistamiseksi järjestämme säännöllistä koulutusta ja perehdytystä. Kaikki työntekijät saavat koulutusta riskienhallintakäytännöistä, hygieniasta, infektioiden torjunnasta ja vaaratilanteiden raportoinnista. Lisäksi henkilöstö osallistuu jatkuvaan oppimiseen ja kehittämiseen, mikä parantaa heidän valmiuksiaan tunnistaa ja hallita riskejä tehokkaasti.

Näiden käytäntöjen avulla Spider Med Oy varmistaa, että riskienhallinta on tehokasta, että hygieni- ja infektiorjuntakäytännöt toteutuvat asianmukaisesti, että vaara- ja haittatapahtumat raportoidaan ja käsitellään asianmukaisesti, ja että henkilöstön osaaminen riskienhallinnassa on korkealla tasolla. Tämä varmistaa korkealaatuisen ja turvallisen palvelun kaikille asiakkaillemme ja potilaillemme.

1.3.4 Ostopalvelut ja alihankinta

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelmassa varmistetaan ostopalvelujen ja alihankinnan kautta tuotettujen palvelujen riskienhallinnan toteutuminen käyttämällä tiukkoja valvonta- ja seurantakäytäntöjä.

Ensinnäkin kaikki ostopalvelut ja alihankkijat valitaan huolellisesti ja heiltä edellytetään samojen laatu- ja turvallisuusstandardien noudattamista kuin Spider Med Oy:n omalta henkilöstöltä. Sopimukset ja yhteistyösopimukset laaditaan siten, että ne sisältävät yksityiskohtaiset vaatimukset ja vastuut riskienhallinnasta.

Ostopalvelujen ja alihankinnan aikana varmistetaan, että kaikki palveluntuottajat noudattavat omavalvontasuunnitelman mukaisia käytäntöjä. Tämä tarkoittaa säännöllisiä tarkastuksia, auditointeja ja yhteistyöpalavereita, joissa käydään läpi palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä mahdollisia riskejä ja niiden hallintakeinoja.

Palveluntuottajien ja alihankkijoiden on myös raportoitava säännöllisesti toiminnastaan ja mahdollisista poikkeamista tai vaaratilanteista. Spider Med Oy:llä on käytössä järjestelmä, jossa kaikki poikkeamat dokumentoidaan ja käsitellään viipymättä. Tämä järjestelmä auttaa varmistamaan, että kaikki turvallisuuteen ja laatuun liittyvät asiat hoidetaan asianmukaisesti ja että niihin puututaan tarvittaessa.

Henkilöstöä tiedotetaan säännöllisesti ostopalvelujen ja alihankkijoiden käytännöistä ja siitä, miten heidän tulee toimia näissä tilanteissa. Koulutukset ja ohjeistukset varmistavat, että kaikki työntekijät ymmärtävät omavalvonnan merkityksen ja osaavat toimia oikein erilaisissa tilanteissa.

Näillä toimenpiteillä Spider Med Oy varmistaa, että myös ostopalvelut ja alihankintatilanteet täyttävät korkeat laatu- ja turvallisuusstandardit, ja että riskienhallinta toteutuu saumattomasti kaikissa palveluissa. Tämä takaa asiakkaille ja potilaille turvalliset ja luotettavat palvelut riippumatta siitä, kuka palvelut tuottaa.

1.3.5 Valmius ja jatkuvuudenhallinta

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelmassa valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa toimitusjohtaja. Toimitusjohtaja varmistaa, että

toimipisteiden valmius- ja jatkuvuussuunnitelmat ovat ajan tasalla ja kattavat kaikki mahdolliset häiriötilanteet ja poikkeustilanteet. Näiden suunnitelmien tarkoituksena on varmistaa, että toiminta voi jatkua mahdollisimman häiriöttömästi kaikissa olosuhteissa.

Valmius- ja jatkuvuussuunnitelma sisältää kattavat toimenpiteet ja prosessit, jotka on suunniteltu vastaamaan erilaisiin riskeihin ja uhkiin, kuten luonnonkatastrofeihin, teknisiin häiriöihin tai henkilöstön äkillisiin poissaoloihin. Suunnitelmassa määritellään selkeät roolit ja vastuut sekä toimintatavat, joita noudatetaan häiriötilanteissa.

Toimitusjohtaja johtaa suunnitelmien laatimista ja päivittämistä yhteistyössä muiden johtoryhmän jäsenten ja toimipisteiden vastuhenkilöiden kanssa. Tämä yhteistyö varmistaa, että suunnitelmat kattavat kaikki toiminnan osa-alueet ja että ne ovat käytännössä toteutettavissa.

Jatkuvuussuunnitelman osana varmistetaan, että kaikki kriittiset toiminnot voidaan palauttaa ja ylläpitää mahdollisimman nopeasti häiriötilanteen jälkeen. Tämä sisältää muun muassa varajärjestelmien ja -prosessien määrittelyn, henkilöstön koulutuksen ja harjoitukset, sekä tiedotuksen ja viestinnän järjestelyt.

Näillä toimenpiteillä Spider Med Oy varmistaa, että valmius- ja jatkuvuudenhallinta on tehokasta ja että toiminta voi jatkua korkealaatuisena ja turvallisena kaikissa olosuhteissa. Toimitusjohtajan vastuulla on varmistaa, että nämä suunnitelmat ovat aina ajantasaisia ja kattavia, tukien organisaation kokonaisvaltaista turvallisuutta ja resilienssiä.

2 Omavalvontasuunnitelman toimeenpano, julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

2.1 Toimeenpano

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelman toimeenpanossa on keskeistä henkilöstön sitoutuminen omavalvontakäytäntöjen toteuttamiseen ja jatkuvaan parantamiseen. Onnistuminen asiakas- ja potilastyössä edellyttää, että koko henkilöstö ymmärtää omavalvonnan merkityksen, tarkoituksen ja tavoitteet.

Spider Med Oy:lla varmistetaan, että henkilöstöllä on tarvittava osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan. Tämä saavutetaan tarjoamalla jatkuvaa koulutusta ja perehdytystä omavalvonnan käytännöistä ja periaatteista tarpeen mukaan. Henkilöstön on tiedettävä, kuinka omavalvontaa käytännössä toteutetaan ja miten heidän toiminnallaan voidaan vaikuttaa palvelujen laatuun ja turvallisuuteen.

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on saatavilla toimipisteissä koko henkilöstölle, ja muutoksista tiedotetaan tehokkaasti sekä julkisena dokumenttina yrityksen internet-sivuilla. Tämä varmistaa, että kaikki työntekijät, asiakkaat, potilaat ja sidosryhmät ovat tietoisia suunnitelman sisällöstä ja mahdollisista päivityksistä. Henkilöstölle tiedotetaan suunnitelman muutoksista säännöllisesti, jotta he voivat toimia ajantasaisen tiedon pohjalta ja noudattaa uusia käytäntöjä ja ohjeita.

Omavalvontasuunnitelman ja siihen tehtävien päivitysten asianmukainen toteutuminen varmistetaan osana toimipisteiden päivittäistä toimintaa. Tämä edellyttää johdon ja esimiesten aktiivista roolia omavalvonnan seurannassa ja toteutuksessa. Heidän tehtävänä on varmistaa, että omavalvontakäytännöt ovat osa jokapäiväistä toimintaa ja että ne tukevat laadukasta ja turvallista palvelua.

Näillä toimenpiteillä Spider Med Oy varmistaa, että omavalvontasuunnitelma toteutuu käytännössä ja että se tukee organisaation tavoitteita tarjota korkealaatuisia ja turvallisia palveluja asiakkaille ja potilaille.

2.2 Julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelman julkaiseminen, toteutumisen seuranta ja päivittäminen toteutetaan lakien ja asetusten mukaisesti. Tässä kuvataan käytännöt, joilla varmistetaan suunnitelman näkyvyys, ajantasaisuus ja jatkuva parantaminen.

Omavalvontasuunnitelma julkaistaan julkisesti edistävällä tavalla, jotta se on kaikkien nähtävillä toimipisteissä. Tämä tarkoittaa, että suunnitelma on helposti saatavilla sekä fyysisesti että digitaalisesti. Fyysiset kopiot ovat näkyvästi esillä toimipisteiden yleisissä tiloissa, kuten vastaanottoalueilla, ja digitaalinen versio on saatavilla organisaation verkkosivuilla. Näin varmistetaan, että asiakkaat, potilaat ja henkilökunta voivat tutustua suunnitelmaan helposti ja ilman erillistä pyyntöä.

Omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus varmistetaan säännöllisillä tarkistuksilla ja päivityksillä. Päivitykset julkaistaan viipymättä, kun niihin tulee muutoksia. Päivityksissä otetaan huomioon kaikki muutokset palveluissa, niiden laadussa sekä asiakas- ja potilasturvallisuudessa. Tämä jatkuva arviointi ja päivitysprosessi varmistavat, että suunnitelma pysyy relevanttina ja tehokkaana.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti, ja seurannassa havaitut puutteellisuudet korjataan viipymättä. Seurantaprosessi sisältää säännölliset sisäiset auditoinnit ja arvioinnit, joissa tarkistetaan suunnitelman noudattaminen käytännössä. Näin voidaan nopeasti puuttua mahdollisiin ongelmiin ja varmistaa, että kaikki toiminnot ovat suunnitelman mukaisia.

Seurannan tuloksista tehdään säännöllisesti selvitys, joka julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein. Tämä selvitys sisältää analyysin seurannan tuloksista, havaituista



puutteista ja niihin tehdyistä korjaavista toimenpiteistä. Selvitys toimii pohjana suunnitelman jatkuvalle kehittämiselle ja parantamiselle.

Näillä käytännöillä Spider Med Oy varmistaa, että omavalvontasuunnitelma on aina ajan tasalla, julkisesti saatavilla ja että sen toteutumista seurataan ja parannetaan jatkuvasti. Tämä lähestymistapa tukee organisaation tavoitteita tarjota korkealaatuisia ja turvallisia palveluja asiakkaille ja potilaille.

Lopuksi:

Spider Med Oy:n omavalvontasuunnitelma on keskeinen osa organisaation sitoutumista korkealaatuiseen ja turvalliseen palveluntuotantoon. Suunnitelma ei ole vain lakisääteinen vaatimus, vaan se toimii ohjenuorana jokapäiväisessä toiminnassa, varmistaen, että kaikki työntekijät ymmärtävät roolinsa ja vastuunsa laadukkaiden palveluiden tarjoamisessa.

Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan, että palvelut ovat jatkuvasti korkeatasoisia ja turvallisia, ja että ne vastaavat asiakkaiden ja potilaiden odotuksia ja tarpeita. Säännölliset tarkistukset ja päivitykset, henkilöstön koulutus ja aktiivinen seuranta mahdollistavat jatkuvan parantamisen ja reagoinnin muuttuviin tilanteisiin. Tämä dynaaminen ja osallistava lähestymistapa edistää paitsi palvelujen laatua, myös organisaation ja sen henkilöstön kehitystä ja oppimista.

Kokonaisuudessaan omavalvontasuunnitelma heijastaa Spider Med Oy:n arvoja ja sitoutumista toimimaan eettisesti ja vastuullisesti. Se tarjoaa rakenteen ja selkeät toimintaperiaatteet, joiden avulla organisaatio voi varmistaa, että sen palvelut ovat turvallisia, luotettavia ja asiakaslähtöisiä. Tämä sitoutuminen laatuun ja turvallisuuteen luo luottamusta ja lisää asiakkaiden ja potilaiden tyytyväisyyttä, mikä on lopulta koko toiminnan perusta.

Joona Iso-Lotila
Toimitusjohtaja



SPIDER MED