

Laadun ja omavalvonnan raportti

Johdanto

Omavalvonta tarkoittaa sitä, että Palveluliö Oy seuraa, arvioi ja kehittää omaa toimintaansa. Sen avulla varmistetaan, että asiakkaat saavat laadukkaita, turvallisia ja tarpeiden mukaisia palveluja. Toiminta perustuu omavalvontaohjelmaan ja sitä seurataan säännöllisellä raportoinnilla, jotta palvelujen laatu, saatavuus ja yhdenvertaisuus toteutuvat.

1. Palveluiden saatavuus

Palveluliö Oy varmistaa, että palvelut ovat asiakkaiden saatavilla oikeaan aikaan ja tarpeen mukaan. Saatavuutta seurataan säännöllisesti, jotta palveluihin pääsy on sujuvaa ja yhdenvertaista kaikille asiakkaille.

2. Palveluiden turvallisuus ja laatu

Palveluliö Oy huolehtii, että palvelut ovat turvallisia ja laadukkaita. Toimintaa seurataan ja arvioidaan säännöllisesti, jotta mahdolliset riskit tunnistetaan ja palveluja kehitetään jatkuvasti.

3. Asiavastaavatoiminta

Palveluliö Oy on yritys, joka tarjoaa asiakaslähtöisiä palveluja ja ratkaisuja, usein painottaen kokonaisvaltaista palvelunhallintaa. Toiminta perustuu siihen, että asiakkaalle nimetään vastuhenkilö (asiavastaava), joka koordinoi palveluja ja varmistaa sujuvan yhteistyön. Tavoitteena on tehdä palveluista selkeitä, tehokkaita ja asiakkaalle helppoja käyttää.

4. Ohjaus ja valvonta palveluissa

Palveluliö Oy tarjoaa asiakaslähtöisiä palveluja, joissa asiavastaavatoiminta varmistaa sujuvan ja kokonaisvaltaisen palvelun. Vuonna 2025 Päijät-Hämeen alueella yrityksessä on tehty runsaasti omavalvontaa palveluiden laadun ja turvallisuuden varmistamiseksi.

5. Omavalvonnan kehittämistoimenpiteet

- Tehostettu asiakastietojen ja palveluprosessien seuranta.
- Selkeytetty ohjeistuksia ja toimintamalleja henkilöstölle.
- Lisätty koulutusta ja ohjausta asiavastaaville.
- Säännöllinen seuranta ja raportointi palveluiden laadun varmistamiseksi.

6. Asiakaskokemus, osallisuus ja yhdenvertaisuus

Palveluliö Oy varmistaa asiakaskokemuksen, osallisuuden ja yhdenvertaisuuden tarjoamalla tasa-arvoisia palveluita, joissa asiakkaat osallistuvat oman palvelunsa suunnitteluun ja asiavastaava huolehtii sujuvasta toteutuksesta.

Yhteenveto ja arviointi

Palveluliö Oy:n omavalvonta ja asiavastaavatoiminta varmistavat palveluiden laadun, turvallisuuden ja saatavuuden sekä tukevat asiakaskokemusta, osallisuutta ja yhdenvertaisuutta.

Vaaratapahtuma- ja epäkohtailmoitukset

HaiPro – henkilöstön työkalu vaaratapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden ilmoittamiseen.

SPro – ilmoituksia palveluiden epäkohdista tai niiden uhasta

16.4.2026 – 9.8.2026

Ilmoitustyyppi / Yksikkö	Määrä (kpl)	Huomiot ja havainnot
HaiPro (Henkilöstön tekemät vaaratapahtumailmoitukset)	0	
SPro yhteensä (Palvelun epäkohdat tai niiden uhka)	0	
- Seniorikoti	0	
- Kotihoito Oma-Häme	2	
- Kotihoito Päijät-Häme	0	
- Keu-Sote	0	
Uusi havainto / Muu huomio	0	
Vakavat vaaratapahtumat	0	

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa vaaratilanteista **Oma Hämeen** verkkosivuilla.

- Ilmoitukset käsitellään siellä, missä tapahtuma on sattunut.

Vakavat vaaratapahtumat 2026 0 kpl.

Seuraava raportti ilmestyy 30.12.2026 mennessä.