

Su-San Ihana Koti Oy

Sosiaalipalveluiden
omavalvontasuunnitelma

27.01.2026

Sisällys

Lukijalle	3
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	4
1.1 Palveluntuottajan perustiedot	4
1.2 Palveluyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
1.4 Päiväys	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	7
3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen	7
3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen	7
3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	8
3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	13
3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	15
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	16
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	16
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta	17
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä	17
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano	18
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi	18
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	18
5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi	19
Liitteet	19

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottajan perustiedot

Täytä:

- Palveluntuottajan nimi: Su-San Ihana Koti Oy
- Y-tunnus: 3465101-2
- Yhteystiedot:
 - Katuosoite: Runeberginkatu 5 as 2
 - Postinumero ja postitoimipaikka: 08100 Lohja
 - Puhelinnumero: +358442316391
 - Sähköposti: info@su-sanihanakoti.com
- Yhteiseen palveluyksikköön* kuuluvien palveluntuottajien nimet, Y-tunnukset ja yhteystiedot

*Palveluntuottajilla on mahdollisuus rekisteröidä yhteinen palveluyksikkö erilaisissa tilanteissa, joissa saman palveluyksikön palveluja tuottaa useampi rekisteröity palveluntuottaja. Tällainen voi olla esimerkiksi lääkärikeskus tai palvelukampus, jossa usea tuottaja toimii yhtenä toiminnallisena kokonaisuutena. Palveluntuottajilla voi olla esimerkiksi sopimus yhteisistä tiloista, välineistä, avustavasta henkilöstöstä, teknisestä rekisterinpidosta ja laskutuksesta vastaamista, mutta jokainen palveluntuottaja toimii asiakkaaseen tai potilaaseen nähden itsenäisesti, ja ne vastaavat viranomaisessa asioinnista kukin itsenäisesti.

* THL Koodistopalvelu: Toimintaohje 5/2025. SOTE-organisaatiorekisterin tietojen tarkastaminen ja ylläpito julkisella sektorilla

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Täytä:

- Palveluyksikön nimi: Su-San Ihana Koti Oy
- Yhteystiedot:
 - Katuosoite: Runeberginkatu 5 as 2
 - Postinumero ja postitoimipaikka: 08100 Lohja
 - Puhelinnumero: +358442316391
 - Sähköposti: info@su-sanihanakoti.com
- Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaisen vastuuhenkilön tai palvelualojen vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot
 - Vastuuhenkilö: Sari Veijalainen
 - Puhelinnumero: +358442316391
 - Sähköposti: info@su-sanihanakoti.com
- Yhteisen palveluyksikön valtuutetun palveluntuottajan* nimi ja yhteystiedot

*Valtuutettu palveluntuottaja hakee yhteisen palveluyksikön rekisteröintiä ja ilmoittaa toimivansa valtuutettuna palveluntuottajana sopimukseen perustuen. Valtuutetulla palveluntuottajalla on toimivalta edustaa kaikkia niitä palveluntuottajia, joiden kanssa se on laatinut sopimuksen valtuutettuna palveluntuottajana toimimisesta. Palveluntuottajat antavat rekisteröinnin kannalta tarvittavat tiedot valtuutetulle palveluntuottajalle, jonka tehtävänä on varmistaa tietojen paikkansapitävyys ja toimittaa ne viranomaiselle. Valtuutettu palveluntuottaja vastaa tietojen oikeellisuudesta.

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus ja arvot

Su-San Ihana Koti Oy:n toiminta-ajatuksena on edistää asiakkaiden kokonaisvaltaista hyvinvointia ja tukea heitä arjessa joustavasti ja yksilöllisesti erilaisissa elämäntilanteissa. Palvelut suunnitellaan ja toteutetaan asiakaslähtöisesti, huomioiden kunkin asiakkaan yksilölliset tarpeet, toiveet ja voimavarat. Tavoitteena on mahdollistaa onnellinen, tasapainoinen ja omannäköinen arki turvallisessa ja toimivassa kotiympäristössä.

Toimintaa ohjaavat keskeiset periaatteet ovat vastuullisuus, asiakaslähtöisyys, ratkaisukeskeisyys ja ekologisuus. Pienen organisaatiomme vahvuutena on työntekijöiden pysyvyys, minkä ansiosta asiakas saa palvelua tutulta ja luotettavalta työntekijältä. Tämä tukee pitkäjänteistä vuorovaikutusta, luottamuksen rakentumista ja yksilöllisten tarpeiden syvällistä ymmärtämistä.

Kohtaamme asiakkaamme kunnioittavasti, lämmöllä ja aidosti välittäen. Pyrimme aina löytämään parhaat mahdolliset ratkaisut asiakkaan arkeen, edistäen hänen toimintakykyään, hyvinvointiaan ja itsenäisyyttään.

Palvelut

Su-San Ihana Koti Oy tuottaa sosiaalipalveluita (ei-sairaanhoidollisia palveluita) ja on rekisteröity sosiaalipalveluiden tuottajaksi lapsiperheiden kotipalvelu, ikäihmisten kotihoidossa ja tukipalvelussa. Toimimme Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kunnissa Espoo, Kirkkonummi, Lohja Siuntio ja Vihti.

- 1. Tukipalveluiden asiakkaat (Sosiaalihuoltolaki 19 §)** Tukipalveluina voidaan tarjota esimerkiksi ateriapalveluja, vaatehuoltoa, siivousta sekä palveluja, jotka tukevat asiakkaan sosiaalista vuorovaikutusta. Tukipalveluissa työskenteleviltä ei edellytetä sosiaali- tai terveydenhuoltoalan koulutusta, mutta tarvittaessa se on mahdollista. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan palvelusuunnitelma. Suunnitteluun pyritään aina mahdollisuuksien mukaan osallistamaan myös asiakkaan omainen tai muu läheinen.
- 2. Kotihoitoasiakkaat (Sosiaalihuoltolaki 19 a §, pl. Kotisairaanhoito)** Kotihoidolla tarkoitetaan asiakkaan päivittäistä elämää tukevia palveluja, jotka voivat liittyä

asumiseen, hoivaan ja huolenpitoon, toimintakyvyn ylläpitämiseen, asiointiin tai muihin arjen tehtäviin. Kotihoitotyössä painottuvat asiakkaan fyysisen ja psyykkisen tilanteen arviointi, palvelusuunnitelman laatiminen ja sen säännöllinen seuranta. Suunnitelma laaditaan yhteistyössä asiakkaan ja mahdollisuuksien mukaan myös asiakkaan läheisten kanssa.

Su-San Ihana Koti Oy tukee omaishoidon asiakkaitaan arjen sujuvuudessa joko tukipalveluiden tai kotihoidon keinoin. Palvelut voivat liittyä esimerkiksi omaishoitajan lakisääteiseen vapaaseen tai omaishoidon tukeen. Su-San Ihana Koti Oy:n palvelu on saatavilla Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kunnissa Espoo, Kirkkonummi, Lohja Siuntio ja Vihti.

- 3. Lapsiperheiden kotipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 18 a §)** Lapsiperheiden kotipalveluissa tarjotaan hoivaa ja huolenpitoa, tuetaan lapsen hoitoa ja kasvatusta sekä autetaan perheen arjessa. Palvelu voi sisältää esimerkiksi aterioiden valmistusta, vaatteiden huoltoa ja kodin siisteydestä huolehtimista osana kokonaisvaltaista tuen tarjoamista. Palveluun on mahdollista saada sosiaali- tai terveydenhuoltoalan ammattilainen. Jokaiselle asiakkaalle laaditaan yksilöllinen palvelusuunnitelma. Omaishoidon tukeminen: Su-San Ihana Koti Oy tukee alle 18-vuotiaita omaishoidon asiakkaitaan arjessa joko tukipalveluna tai kotihoidon asiakkaana (lapsiperheiden kotipalvelu). Su-San Ihana Koti Oy:n palvelu on saatavilla palvelusetelillä Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella kunnissa Espoo, Kirkkonummi, Lohja Siuntio ja Vihti, myös omaishoidossa, esimerkiksi omaishoidon lakisääteinen vapaa.

4. Ratkaisukeskeisen neuropsykiatrisen valmentajan ja ammattijärjestäjän palvelut

Toimintayksikkö: Su-San Ihana Koti Oy:llä ei ole toimintayksikköä, sillä palvelut toteutetaan asiakkaan kotona tai muussa vastaavassa asiakkaan määrittelemässä sijainnissa.

Asiakasryhmät: Su-San Ihana Koti Oy:n palvelut ovat suunnattu seuraaville kohderyhmille: lapset, lapsiperheet, ikäihmiset ja vammaiset.

Sopimus: Su-San Ihana Koti Oy tekee asiakkaan tarvekartoituksen pohjalta palvelusuunnitelman, jonka pohjalta tehdään toistaiseksi voimassa oleva palvelusopimus. Mikäli asiakas haluaa purkaa, se on tehtävä kirjallisesti. Irtisanomisaika on seitsemän vuorokautta.

1.4 Päiväys

Muutokset omavalvontasuunnitelmaan	Päivämäärä
Nettisivujen linkki omavalvontaan päivitetty suunnitelmaan	27.01.2026
Päivitys sähköisen asiakastietojärjestelmän käyttöönnotosta	26.09.2025
Tarkennusta lapsiperheiden kotipalvelun osalta sekä viittaus valvontalain pykälään 28 §.	11.09.2025
Tarkennusta rekrytoinnin periaatteista ja omavalvontasuunnitelman julkaisusta	11.08.2025
Päivitetään vähintään 4kk välein tästä lähtien	01.08.2025
Päivitetty vastaamaan soteri hakemusta	01.03.2025
Omavalvontasuunnitelman laatiminen	01.08.2024

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelmaa pidetään tärkeänä osana Su-San Ihana Koti Oy:n kehitys- ja laadun seuranta toimenpiteitä ja sitä päivitetään säännöllisesti, kuitenkin vähintään neljän kuukauden välein. Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, toteutumisesta seurannasta, päivittämisestä ja julkaisemisesta vastaavat seuraavat henkilöt, joilla on myös valtuudet hyväksyä omavalvontasuunnitelman versiot:

- Sari Veijalainen, toimitusjohtaja
- Suvi Vikstedt, liiketoimintajohtaja

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen:
Viimeisin versio hyväksytty 27.01.2026

Sari Veijalainen

Toimitusjohtaja

Omavalvonnan osaamisen varmistaminen ja julkaisu

Su-San Ihana Koti Oy:n omavalvontasuunnitelma toimii työkaluna, joka tukee ja ohjaa päivittäistä toimintaa sekä työskentelyä. Palveluyksikössä työskentelevät vastaavat omalta osaltaan suunnitelman käytännön toteutuksesta ja sen mukaisesta toiminnasta. Tallennamme myös aikaisemmat versiot omavalvontasuunnitelmasta, jotta halutessaan voi palata myös aiempiin versioihin ja tarkastella niiden sisältöä. Su-San Ihana Koti Oy:n verkkosivuilta on löydettävissä julkisesti saatavilla oleva päivitetty omavalvontasuunnitelma (<https://su-sanihanakoti.com/omavalvontasuunnitelma/>).

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Su-San Ihana Koti Oy:llä on käytössään yksi palveluyksikkö, joka sijaitsee Lohjalla ja toimii myös yrityksen toimistotilana. Palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai muussa hänen itse määrittelemässä ympäristössä.

Asiakaspalvelusta vastaavat yrityksen toimitusjohtaja Sari Veijalainen ja liiketoimintajohtaja Suvi Vikstedt. He huolehtivat asiakaspalveluprosessin kokonaisuudesta, joka sisältää muun muassa seuraavat ydintehtävät:

- Olemassa olevien asiakaspyyntöjen käsittely
- Uusien asiakastilausten käsittely
- Asiakkaiden palvelusuunnitelman ja -sopimusten laadinta
- Asiakkaiden palvelusuunnitelmien seuranta ja päivitys (jatkuvuuden varmistaminen)
- Laadun valvonta osana palvelutuotantoa

Riski-, poikkeus- ja vahinkotilanteissa Su-San Ihana Koti Oy ratkaisee tilanteen seuraavaa suunnitelmaa noudattaen (ensisijaisuusjärjestys):

1. Tilanne ratkaistaan asiakkaan ja hänen mahdollisen omaisensa kanssa puhelimitse ja/tai sähköpostitse
2. Tilanne ratkaistaan asianomaisen kanssa asiakaskäynnillä.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden varmistaminen

Su-San Ihana Koti Oy varmistaa asiakkaan pääsyn yrityksen tuottamien sosiaalipalveluiden piiriin tilauksen yhteydessä, joka tehdään puhelimitse, sähköpostitse tai yrityksen verkkosivujen kautta. Tilauksen yhteydessä sovitaan kartoituskäynti ja laaditaan alustava palvelusuunnitelma, joka vahvistetaan kartoituskäynnin yhteydessä. Kartoituskäynnillä on läsnä seuraavat henkilöt:

1. Asiakas,
2. Työntekijä/työntekijät
3. (Asiakkaan omainen)

Kartoituskäynnillä laaditaan ja allekirjoitetaan palvelusopimus ja mahdollinen jatkuva palvelu aloitetaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Su-San Ihana Koti Oy tuottaa palveluita myös yksittäisissä käyntitarpeissa, joten asiakkaan palvelutarpeen ei tarvitse olla jatkuva palveluun pääsyä varten. Yksittäisissä käynneissä asiakkaalle ei lähetetä palvelusopimusta, koska kyse on kertaluontoisesta palvelutarpeesta. Palvelun tilaus kuitenkin vahvistetaan aina suullisesti tai kirjallisesti tilauksen yhteydessä.

Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1: Palveluyksikön keskeisimpiä palveluita ja hoitoon pääsyä koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi:	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Puheluun/sähköpostiviesteihin vastaamisen viivästyminen	Keskisuuri	Mikäli puheluun ei pystytä heti vastaamaan, asiakkaalle soimitaan takaisin mahdollisimman pian aukioloaikojen puitteissa. Sähköpostitse tulleisiin yhteydenottoihin vastataan samalla periaatteella.
Sähköpostiviestit menevät asiakkaan roskaposti kansioon	Pieni	Muistutetaan asiakkaita tarkistamaan roskapostikansiota viestit tai jos viestit menevät toistuvasti roskapostikansioon, niin kehoitetaan asiakasta lisäämään info@su-sanihanakoti.com yhteystietoihin.

3.2 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Su-San Ihana Koti Oy tekee yhteistyötä hyvinvointialueiden kanssa muun muassa palvelusetelitoiminnassa. Su-San Ihana Koti Oy varmistaa yhteistyön toimivuuden noudattamalla palvelusetelien sääntökirjoja. Muiden ostopalveluiden tai hankintakokonaisuuksien osalta Su-San Ihana Koti Oy toimii hankintakokonaisuuden sopimuksen mukaisesti.

Mikäli Su-San Ihana Koti Oy:n asiakas tarvitsee terveydenhoidollista palvelua, Su-San Ihana Koti Oy tukee asiakasta neuvomalla ja ohjaamalla asiakasta muiden palveluiden piiriin. Tarvittaessa Su-San Ihana Koti Oy neuvoo asiakasta hakeutumaan hyvinvointialueen sosiaaliohjaukseen ja/tai terveydenhuollon palveluihin.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat henkilöt:

-Sari Veijalainen, toimitusjohtaja

-Suvi Vikstedt, liiketoimintajohtaja

Su-San Ihana Koti Oy:n palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai asiakkaan määrittelemässä muussa sijainnissa. Su-San Ihana Koti Oy pyrkii kaikissa tilanteissa takaamaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisten käyntien jatkumisen ilman keskeytystä. Su-San Ihana Koti Oy:n pienen henkilöstö koon johdosta pystytään joustavasti ja nopealla aikataululla korvaamaan tutulla työntekijällä sairastapausten sattuessa.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien jatkuvuutta koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 2.

Taulukko 2: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **jatkuvuutta** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta

Tunnistettu riski	Riskin arviointi:	Ehkäisy- ja hallintatoimet
Työntekijän sairastuminen	Keskisuuri	Lähtökohtaisesti tarjotaan tuuraajaa asiakaskäynnille. Vaihtoehtoisesti tuurausta ei toteuteta, jos asiakas niin toivoo. Silloin käynti siirretään (tai perutaan, jos siirto ei ole mahdollinen).

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Su-San Ihana Koti Oy:n sosiaalipalveluiden tuotannossa noudatetaan korkeita laatukriteerejä. Asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointi on toiminnan keskiössä kaikissa tilanteissa. Palvelusopimus laaditaan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden perusteella ja sopimuksesta jää kopio molemmille osapuolille. Su-San Ihana Koti Oy:lla laadun takaamiseksi asiakkaat saavat halutessaan jättää valinnaisen palautteen toteutuneesta palvelusta, sekä kerran vuodessa lähetämme asiakkaille laajemman palautekyselyn. Palautteet käydään läpi palveluyksikön kesken ja palautteiden perusteella kehitämme toimintaamme. Su-San Ihana Koti Oy:lla on käytössään läpinäkyvät ja reaaliaikaiset kanavat laadun ja turvallisuuden varmistamista varten kaikille palvelua koskeville sidosryhmille.

Laadunseuranta käyntien yhteydessä

Asiakkaat: Su-San Ihana Koti Oy lähettää käyntien päätteeksi asiakkaalle palautepyyntö viestin, johon asiakas voi halutessaan vastata. Asiakas pääsee arvostelemaan käynnin sujumisen asteikolla 1–5 (1=välttävä, 5= erinomainen). Lisäksi asiakkaalla on mahdollisuus jättää myös kirjallista palautetta tai antaa palautetta jo suullisesti käynnin yhteydessä. Palautteet käydään aina organisaation sisällä yhteisesti läpi.

Laadunseuranta tasaisin väliajoin palaute- ja NPS-kyselyllä

Asiakkaat: Asiakkaat saavat tasaisin väliajoin täytettäväksi laajemman kyselylomakkeen (sis. NPS-kysely) sähköpostiin (Kuinka todennäköisesti suosittelet Su-San Ihana Koti Oy:n palveluita tutuillesi asteikolla 1–10?). Palautteet käydään aina organisaation sisällä yhteisesti läpi.

Henkilöstön osaamisen ja luotettavuuden varmistaminen

Su-San Ihana Koti Oy koostuu kahdesta henkilöstä, jotka suorittavat palvelusuunnitelmien mukaiset asiakaskäynnit. Edellytämme että rikosrekisteriotteen tarkastaminen on suoritettu valvontalain mukaisesti (**Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 28 §**), eli pyydämme lasten, vanhusten tai vammaisten kanssa työskenteleviltä. Palkatessa ammattihenkilön, varmistamme hänen rekisteröitymisen soteriin sekä valviraan.

- Tukipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 19 §): Sosiaalihuollon tukipalveluissa avustajien koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai Valviran puolesta. Arvioidaan joko ennen tai kartoituskäynnin aikana mikäli asiakas tarvitsee tuekseen esimerkiksi lähihoitaja koulutuksen käyneen henkilön.

- Kotihoito (Sosiaalihuoltolaki 19 a §, pl. Kotisairaanhoido): Sosiaalihuollon kotihoidon palveluissa koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai Valviran puolesta. Arvioidaan joko ennen tai kartoituskäynnin aikana mikäli asiakas tarvitsee tuekseen esimerkiksi lähihoitaja koulutuksen käyneen henkilön.

- Lapsiperheiden kotipalvelut (Sosiaalihuoltolaki 18 a §): Lapsiperheiden kotipalvelun palvelusetelin palveluntuottajalla tulee olla lähihoitajan koulutus.

Riskien tunnistaminen osana laadunhallintaa

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on omavalvonnan keskeinen lähtökohta. Riskienhallinta edellyttää avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä, jossa asiakkaat, heidän omaisensa sekä yhteistyökumppanit kokevat voivansa tuoda esiin turvallisuuteen ja palvelun laatuun liittyviä huolenaiheita. Su-San Ihana Koti Oy kannustaa kaikkia sidosryhmiään aktiivisesti esittämään havaintojaan ja kehitysehdotuksiaan palveluiden ja toimintamallien parantamiseksi. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä riskitilanteita sekä kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti.

Edellä mainittujen lisäksi sidosryhmiä rohkaistaan ilmoittamaan myös havaitsemistaan laatu- ja turvallisuusongelmista, epäkohdista ja riskeistä. Kehitysehdotusten ja ilmoitusten käsittelyyn liittyvistä menettelyistä kerrotaan tarkemmin omavalvontasuunnitelman luvussa 4. Su-San Ihana Koti Oy kehittää jatkuvasti toimintaansa, ja riskienhallinnassa korostuu suunnitelmallisuus. Hyvin toimivien käytäntöjen avulla pyritään ehkäisemään, välttämään ja minimoimaan mahdollisia riskejä jo ennakolta.

Huoli- ja lastensuojeluilmoitus

Su-San Ihana Koti Oy:n toimintaan kuuluu periaate, jonka mukaan asiakkaasta huolehditaan mahdollisuuksien mukaan myös tilanteissa, jotka eivät suoraan kuulu palveluntuottajan vastuualueeseen. Tavoitteena on, ettei asiakasta jätetä yksin vaikeassa tai kriisitilanteessa.

Mikäli työntekijällä herää huoli asiakkaan hyvinvoinnista, terveydestä tai turvallisuudesta, Su-San Ihana Koti Oy tekee tarvittaessa huoli-ilmoituksen asianmukaiselle viranomaiselle. Alaikäisten asiakkaiden tapauksessa Su-San Ihana Koti Oy tekee lastensuojeluilmoituksen, mikäli herää huoli alaikäisestä asiakkaasta ja olosuhteet edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvittämistä.

Hätätilanteessa Su-San Ihana Koti Oy:n työntekijä toimii välittömästi ja soittaa asiakkaan puolesta hätänumeroon 112.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Su-San Ihana Koti Oy:lla on käytössään yksi toimitila/toimisto, joka sijaitsee Lohjalla. Asiakaskäynnit tapahtuvat asiakkaan kotona tai muussa heidän osoittamassaan sijainnissa.

Su-San Ihana Koti Oy käyttää toiminnassaan välineitä, jotka vaihtelevat kunkin palvelun osalta. Siivouspalvelun osalta hyödynnetään lähtökohtaisesti ekologisia pesuaineita kuhunkin tilaan ja mikrokuituliinoja kuhunkin tarkoitukseen sekä ikkunanpesuaineet ja välineet. Asiakaskäynneillä hyödynnetään asiakkaan imuria.

3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Su-San Ihana Koti Oy:n asiakastietojen käsittelystä vastaa Sari Veijalainen ja Suvi Vikstedt. Mikäli asiakas haluaa tarkistaa ja tarvittaessa korjata omat asiakastietonsa, tämä mahdollistetaan. Asiakastiedot kirjataan pääsääntöisesti käsin ja säilytetään lukkojen takana, jotka koskevat mm. kotisiivouksia. Meillä on käytössä Valviran hyväksymä sähköinen asiakastietojärjestelmä, johon kirjaamme asiakaskäyntejä koskevat tiedot. Palvelusetelituottaja kirjaa sosiaalihuollon toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot palvelusetelituottajan sähköiseen järjestelmään.

3.4 Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Su-San Ihana Koti Oy:ssä työskentelemme kaksin. Muuta henkilöstöä tällä hetkellä ei ole. Tilanne arvioidaan ja tarpeen mukaan henkilöstön määrää lisätään ja varmistamme rekisteröitymisen soteriin sekä valviraan, jos työskentelee lähihoitajana. Su-San Ihana Koti Oy ei kyödynnä alihankittua työvoimaa käyntien järjestämiseen, ellei kyseessä ole alihankittu palvelu.

3.5 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat sekä kuluttajaneuvonta

Jokaisella hyvinvointialueella toimii nimetyt sosiaali- ja potilasasiavastaavat, jotka tarjoavat neuvontaa sekä julkisten että yksityisten sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjille. Heidän tehtävänsä on toimia puolueettomasti ja riippumattomasti, ja heidän tarjoamansa palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia.

Mikäli Su-San Ihana Koti Oy:n asiakas kokee tyytymättömyyttä saamaansa palveluun tai haluaa saada lisätietoa omista oikeuksistaan, hänellä on mahdollisuus ottaa yhteyttä oman hyvinvointialueensa sosiaali- tai potilasasiavastaavaan.

Valvira: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>

Potilas- ja sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on muun muassa:

- neuvoa potilaita ja tai sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa ja varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoa ja tarvittaessa avustaa potilasta ja asiakasta tekemään muistutuksen
- neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus, potilas- tai lääkevahinkoa koskeva korvausvaatimus tai muu potilaan terveydenhuollon ja asiakkaan sosiaalihuollon ja varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille
- tiedottaa potilaan ja asiakkaan oikeuksista
- toimia potilaan ja asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Valvira: <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet>

Länsi-Uusimaan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasasiavastaavien yhteystiedot:

Länsi-Uusimaa: Jenni Henttonen, Terhi Willberg, Anne Hilander (ma ja to) sekä Katri Tuomi-Andersson.

➤ Puh. 029 151 5838

➤ Sähköposti: sosiaali.potilasasiavastaava@luvn.fi

Kuluttajien oikeudellisissa asioissa myös kuluttajaneuvonta opastaa kuluttajia ongelma- ja riitatilanteissa. Kuluttajaneuvonnan lähtökohtana on, että osapuolten välillä saavutettaisiin sopuratkaisu.

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot:

➤ Puhelinnumero: 09 5110 1200

➤ Asiointilomake: <https://asiointi.kkv.fi/asiointi>

Asiakkaiden yhdenvertaisuus, itsemääräämisoikeus ja osallisuus

Su-San Ihana Koti Oy sitoutuu varmistamaan, että kaikkia asiakkaita kohdellaan tasapuolisesti ja syrjimättömästi. Palveluprosessien toteuttamisessa sekä päätöksenteossa noudatetaan asiakkaan oikeuksia kunnioittavaa lähestymistapaa. Yhdenvertaisuusperiaate näkyy käytännössä muun muassa siten, että jokainen avuntarve – olipa kyse siivouspalvelusta tai henkilökohtaisesta avusta – nähdään yhtä merkityksellisenä. Pyrimme aina toteuttamaan asiakkaan tilaaman palvelun hänen toivomallaan tavalla ja aikataululla.

Tätä periaatetta noudatetaan johdonmukaisesti kaikissa palvelutarpeissa: olipa kyse yksittäisestä siivouskäynnistä kerran kuukaudessa tai toistuvasta päivittäisestä kotikäynnistä, molemmat ovat yhtä arvokkaita asiakkaan näkökulmasta.

Palvelusopimusten osalta Su-San Ihana Koti Oy tarjoaa joustavuutta: asiakas voi tilata palvelua joko kertaluonteisesti tai jatkuvana. Sopimus on mahdollista irtisanoa viikon varoitusajalla ilmoittamalla asiasta tekstiviestillä tai sähköpostilla. Palvelun voi perua tai muuttaa veloituksetta, kun varauksen alkuun on yli 24 tuntia. Mikäli asiakas toivoo lisäkäyntejä, pyyntö otetaan käsittelyyn välittömästi ja toteutetaan aina mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toivomana ajankohtana.

Asiakkaan osallisuus palveluprosessissa

Asiakkaan osallistaminen palvelun suunnitteluun ja toteutukseen on olennainen osa Su-San Ihana Koti Oy:n toimintaa. Osallisuus varmistetaan jo ensimmäisestä tapaamisesta lähtien, johon osallistuvat asiakas, työntekijä ja tarvittaessa asiakkaan omainen tai muu läheinen. Ensikäynnin tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan toiveet: kuinka usein käyntejä toivotaan, mitä tehtäviä ne sisältävät, kuinka pitkään käyntien tulisi kestää sekä mahdolliset erityistoiveet, kuten terveydentilaan tai henkilökohtaisiin mieltymyksiin liittyvät tarpeet.

Alle 18-vuotiaiden asiakkaiden kohdalla keskustelu käydään huoltajan tai omaisen kanssa, ja asiakas osallistetaan mahdollisuuksien mukaan ikänsä ja kehitystasonsa huomioiden.

Palvelun jatkuessa asiakas voi vapaasti esittää toiveita ja ehdotuksia palvelun sisällöstä, myös pieniin yksityiskohtiin liittyen. Asiakkaalla on lisäksi oikeus vaikuttaa siihen, kuka palvelun toteuttaa – toiveita työntekijästä kunnioitetaan aina mahdollisuuksien mukaan.

Itsemääräämisoikeuden turvaaminen ja mahdolliset rajoitukset

Asiakkaan itsemääräämisoikeus on keskeinen arvo Su-San Ihana Koti Oy:n toiminnassa. Itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus on vaarassa. Tällaisista tilanteista vastaa lääkäri, joka tekee päätökset rajoitustoimenpiteistä. Mikäli rajoituksia joudutaan soveltamaan, asiasta keskustellaan aina asiakkaan, hänen läheistensä ja hoitavan lääkärin kanssa. Päätökset dokumentoidaan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Palvelun kieli ja viestintä

Palvelut tuotetaan ensisijaisesti suomeksi, ja mahdollisuuksien mukaan myös ruotsiksi tai englanniksi. Mikäli asiakas toivoo palvelua muulla kielellä, eikä palvelun toteutus ole kielellisesti mahdollista, Su-San Ihana Koti Oy neuvoo ja ohjaa asiakkaan ystävällisesti toisen palveluntarjoajan piiriin. Kaikessa viestinnässä ja asiakaskohtamisessa korostetaan kohteliaisuutta ja kunnioitusta – ystävällinen, asiallinen asiakaskohtelu on toimintamme keskeisiä arvoja.

Tietoturva

Yrityksessä Su-San Ihana Koti Oy palveluyksikössä Sari Veijalainen vastaa tietoturvasuunnitelman toteutumisesta. Asiakirjat pidetään kahden lukon takana. Olemme laatineet tietoturvasuunnitelman.

Palaute ja muistutukset

Asiakkailla ja heidän omaisillaan on oikeus antaa palautetta, tehdä muistutuksia, huomautuksia tai valituksia kokemastaan toiminnasta. Kirjallisiin muistutuksiin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti.

Muistutukset, huomautukset ja valitukset voi toimittaa Su-San Ihana Koti Oy:lle:

Su-San Ihana Koti Oy, puh. +358442316391 info@su-sanihanakoti.com

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta on kuvattu Taulukossa 5.

*Taulukko 5: Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien **yhdenvertaisuutta, osallisuutta sekä asiakkaan tai potilaan asemaa ja oikeuksia** koskevien riskien tunnistaminen, arviointi ja hallinta*

Tunnistettu riski	Riskin arviointi: suuruus = todennäköisyys x vaikutus	Ehkäisy- ja hallintatoimet

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Ilmoitusvelvollisuus (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 29§ 30§)

Su-San Ihana Koti Oy sitoutuu noudattamaan sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalakia. Asiakkailta ja heidän omaisiltaan on mahdollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohdista, laatupoikkeamista tai riskeistä. Mikäli tällainen epäkohta ilmenee, asiasta ollaan viipymättä yhteydessä hoidosta vastaavalle toimitsijalle (esim. kotihoitoon). Jos asia ei etene tai asioita ei korjata, niin olemme yhteydessä viranhaltijaan.

Ilmoitus voidaan tehdä vapaamuotoisesti – tärkeintä on, että tapahtuma kuvataan sellaisena kuin ilmoittaja sen koki. Kuvauksessa tulisi ilmetä tapahtuman olosuhteet, kulku, synty ja seuraukset. Ilmoituksia käsittelevät siihen nimetyt ja tehtävään perehdytetyt vastuuhenkilöt. Tavoitteena on selvittää tapahtuman taustalla oleva juurisyy ja toteuttaa tarvittavat toimenpiteet, jotta vastaavanlaiset tilanteet voidaan jatkossa ehkäistä.

Toiminnan puutteisiin reagointi ja kehitystoimenpiteet

Kaikki havaitut epäkohdat, vaaratilanteet ja laatupoikkeamat käsitellään luottamuksellisesti. Tiedot dokumentoidaan ja säilytetään riittävän ajan, jotta niitä voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa, seurannassa ja kehittämisessä.

Korjaavat toimenpiteet määritellään tapauskohtaisesti seuraavan prosessin mukaisesti:

1. Tilanteen määrittely

Selvitetään tapahtuneen puutteen, epäkohdan, laatupoikkeaman tai vaaratilanteen luonne ja laajuus.

2. Vakavuuden arviointi

Arvioidaan tilanteen vakavuus, joka määrittää toimenpiteiden kiireellisyyden. Vakavien tilanteiden käsittely priorisoidaan välittömästi ja tarvittaessa otetaan mukaan ulkopuolista asiantuntemusta.

3. Korjaavien toimenpiteiden toteutus

Toimiiin ryhdytään heti, kun epäkohta on havaittu. Jos tilanne ei vaadi välittömiä toimenpiteitä, voidaan ne ajoittaa lähitulevaisuuteen tilanteen vaatimalla tavalla.

4. Jatkotoimenpiteet ja seuranta

Jokainen tapaus käsitellään asianmukaisella vakavuudella. Tavoitteena on estää vastaavien tilanteiden uusiutuminen ja varmistaa toiminnan jatkuva kehittäminen.

Korjaavat tai kehittävät toimenpiteet voivat sisältää esimerkiksi:

- Pysyviä muutoksia palveluprosesseihin tai toimintakäytäntöihin
- Tapauskohtaisia korjauksia yksittäisiin tilanteisiin
- Asiakaspalautteen pohjalta tehtäviä parannuksia

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Ennaltaehkäisevä työ perustuu siihen, että myös pieniin riskeihin suhtaudutaan vakavasti – tämä auttaa tehokkaasti ehkäisemään vakavampien vaaratapahtumien syntymistä. Yksi keskeisimmistä ennaltaehkäisevistä toimenpiteistä on järjestelmällinen asiakaspalautteen seuranta, jonka kautta voidaan tunnistaa poikkeamia ja kehittämiskohteita ajoissa.

Su-San Ihana Koti Oy:ssa jokainen vaaratapahtuma, olipa se luonteeltaan lievä tai vakava, käsitellään huolellisesti. Kaikki tapahtumat tutkitaan perusteellisesti ja niistä tehdään

tarvittavat johtopäätökset toiminnan kehittämiseksi. Vakavien vaaratapahtumien käsittelyyn liittyvä menettely ja prosessi on kuvattu tarkemmin omavalvontasuunnitelman kohdassa 4.1.

4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä

Säännöllisesti kerätty palaute käydään läpi viikkopalaverissa ja kukin palaute käsitellään yksitellen. Laatuä kehitetään sen pohjalta.

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Su-San Ihana Koti Oy:ssä käynnissä olevat kehittämistoimet perustuvat pääosin sisäisesti havaittuihin tarpeisiin – useimmiten kyse ei ole ulkopuolisten tahojen esiin nostamista puutteista, vaan oma-aloitteisesta toiminnan kehittämisestä.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Su-San Ihana Koti Oy kerää ja seuraa asiakaspalautetta monipuolisesti. Palautteen antaminen on tehty asiakkaalle mahdollisimman helpoksi ja vaivattomaksi, jotta jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus tulla kuulluksi (tarkempi kuvaus asiakaspalautteesta luvussa 3.3.1).

Toiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota riskienhallintaan. Su-San Ihana Koti Oy pyrkii ennakoimaan ja ehkäisemään riskejä järjestelmällisesti. Tietoisuus siitä, että riskianalyyseistä huolimatta saattaa esiintyä täysin ennalta arvaamattomia tilanteita. Näistä puhuminen ja avoin käsittely nähdään osana riskien ennakoimista ja hallintaa. Palveluyksikössä Sari Veijalainen ja Suvi Vikstedt vastaavat yhdessä riskien hallinnasta.

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Suunnitelma tarkistetaan, päivitetään ja selvitys julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein tai tarvittaessa useammin (VL 27§). Jokaisessa päivitys kierroksessa suunnitelman sisältö

käydään kokonaisuudessaan läpi, mahdolliset puutteet korjataan ja tarvittavat muutokset kirjataan.

Kaikki päivitettävät osa-alueet dokumentoidaan selkeästi, ja päivitysten ajankohdat merkitään suunnitelmaan. Näin varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma säilyy ajantasaisena ja käytännön toimintaa ohjaavana työkaluna.

27.01.2026 muutokset

-Vuoden ensimmäinen omavalvontasuunnitelman tarkistus. Päivitetty yrityksen nettisivuilta löytyvä omavalvontasuunnitelman linkki.

26.09.2025 muutokset

-Sähköisen asiakastietojärjestelmän käyttöönotosta ja tietoturvasuunnitelmasta muutokset kirjattu omavalvontasuunnitelmaan.

11.09.2025 muutokset

-Olemme tarkentaneet omavalvontasuunnitelman nimen Sosiaalipalveluiden omavalvontasuunnitelmaksi.

-Viittaamme valvontalain pykälään (28 §) kohdassa rikosrekisteriotteen tarkistaminen.

-Tarkensimme lapsiperheiden kotipalvelun työntekijän ammattitaitovaatimuksia sekä tietojen kirjaamisesta palvelusetelituottajan sähköiseen järjestelmään.

11.08.2025 muutokset

-Lisäsimme tarkennusta henkilöstön rekrytointiin liittyen,

-sekä omavalvontasuunnitelman julkaisuun liittyen.

01.08.2025 muutokset

-Olemme muuttaneet omavalvontasuunnitelman tarkistuksen aika väliä, eli päivitämme vähintään neljän kuukauden välein valviran suositusten mukaan.

- Otamme käyttöön sähköisen asiakastietojärjestelmän käyttöön, kun aloitamme käynnit omaishoidontuki asiakkaiden luona tai muiden sitä järjestelmään vaativien työtehtävien tullessa.
- Olemme lisänneet kohdan tietoturva ja nimittäneet vastuuhenkilön seuraamaan, että suunnitelma toteutuu asianmukaisesti.