

Sanitar Oy 2759738-8

SANITAR OY

OMAVALVONTASUUNNITELMA

21.1.2026



Lukijalle

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta astui voimaan 1.1.2024. Sen mukaan palveluntuottajan on valvottava oman ja alihankkijansa toiminnan laatua ja asianmukaisuutta sekä asiakas- ja potilasturvallisuutta.

Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjien sekä niiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien, jotka antavat palveluja useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä, pitää laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma.

Palveluntuottajan on laadittava jokaiselle palveluyksikölleen omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelut, jotka tuotetaan palveluyksikössä tai sen lukuun. Omavalvontasuunnitelman avulla varmistetaan toiminnan laatua, asianmukaisuutta ja turvallisuutta sekä seurataan asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyttä.

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira julkaisi 14.5.2024 määräyksen omavalvontasuunnitelman laatimisesta ja seurannasta. Määräyksessä annetaan ohjeistusta suunnitelman sisällöstä.

Tämä Omavalvontasuunnitelman mallipohja on tarkoitettu julkisten ja yksityisten palveluntuottajien tueksi. Se ohjaa

käytännönläheisesti palveluyksikön omavalvontasuunnitelman

laadintaa. Mallipohja on yleisluonteinen, ja se kattaa Valviran määräyksen edellyttämät asiat.

Omavalvontasuunnitelman laajuus ja sisältö määräytyvät palveluyksikössä tuotettavien palvelujen ja toiminnan laajuuden mukaan. Sen vuoksi

mallipohjaa kannattaa muokata oman palveluyksikön tarpeisiin sopivaksi. Esimerkiksi yksin työskentelevän psykoterapeutin tai fysioterapeutin omavalvontasuunnitelma on hyvin erilainen kuin ison asumispalveluyksikön tai terveyskeskuksen omavalvontasuunnitelma.

Omavalvontasuunnitelman mallipohja on laadittu valmisteluryhmässä, johon kuului kuudentoista sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunjärjestäjän edustajat. Työkalu on ollut kommenttikierroksella Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen verkostoissa sekä hyväksytty Asiakas- ja potilasturvallisuuskeskuksen Asiantuntijaneuvostossa.

Keskeiset lähteet:

- Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta [741/2023](#)
- Sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltaminen: [Sote-valvontalain+soveltamisohje.pdf \(stm.fi\)](#)
- Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira): Määräys sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta: [file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ov060731/Downloads/01_Valvira_maarays_1_2024%20(1).pdf)
- Sosiaali- ja terveysministeriön asiakas- ja potilasturvallisuusstrategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022–2026 (STM:n julkaisuja 2022:2).

Sisällysluettelo

Lukijalle.....	2
Sisällysluettelo;	
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot.....	4
1.1 Palveluntuottajan tiedot.....	4
1.2 Palvelunyksikön perustiedot	4
1.3 Palvelut , toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	4
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako.....	6
3. Palveluyksilön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat.....	8
3.1 Palveluiden saatavuuden varmistaminen.....	8
3.2 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen.....	9
3.2.1 Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi	8
3.2.2 Valmius- ja jatkuvuuden hallinta.....	9
3.3 Palveluiden turvallisuuden laadun varmistaminen.....	9
3.3.1 Palveluiden laadun edellytykset.....	9
3.3.2 Toimitilat ja välineet.....	12
3.3.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat.....	12
3.3.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö.....	13
3.4 Asiakas- työhön osallistuvan henkilöstön riittävyys ja osaamisen varmistaminen.....	14
3.5 Yhdenvertaisuuden , osallisuuden asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	16
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen.....	18
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely.....	18
4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta.....	20
4.3 Palautetiedon huomioiminen kehittämisessä.....	21
4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano.....	21
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	22
5.1 Laadun- ja riskihallinnan seuranta ja raportointi.....	22
5.2 Kehittämistoimenpiteiden eteneminen seuranta ja raportointi.....	22

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1 Palveluntuottaja perustiedot;

- Sanitar Oy
- y-tunnus 2759738-8
- Kelantie 4 A 1 93600 Kuusamo
- 0400 283 624 040 590 7385
- sanitar@sanitar.fi
- Sote- alue; Pohjois-Pohjanmaa POHDE
- Avi päätös rek. 16.1.2025 PSAVIS/22/2025

1.2 Palveluyksikön perustiedot:

- Sanitar Oy /Kotipalvelu
- Kelantie 4 A 1 93600 Kuusamo
- 0400 283 524 , 040 590 7385

Vastuuhenkilöiden nimet ja yhteystiedot:

- Katri Karjalainen 0400 283 524
- Helena Määttä 040 590 7385
- Anu Tarvainen 044 248 9538
- sanitar@sanitar.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Toiminta-ajatus, arvot , visiot

Sanitar Oy on Kuusamolainen perheyryitys joka perustettu vuonna 1990.

Asiakas ryhmät; Tarjoamme säännöllisesti kotiin annettavia palveluja kaikenikäisille henkilöille joko palvelusetelillä tai omakustanteisesti.

Palvelumme keskittyy yksilölliseen ja turvalliseen hoiva-, koti-, tuki – ja siivouspalveluun.

Palvelut räätälöidään asiakkaan tarpeiden ja toiveiden mukaisesti tuotettuna asiakkaan kotona, jotta asiakas pystyisi asumaan omassa kodissaan mahdollisimman pitkään ja turvallisesti.

Päivittäiset toiminnot; henk .koht. hygienia., peseytyminen , pukeutuminen , lääkehoito, ravitseminen, voiminnan seuranta, hoidolliset toimenpiteet, mittaukset, seuranta, kirjaukset.

Omaishoito; omaishoitajien tukeminen arjessa joko tukipalveluna tai kotihoidon asiakkaana , palveluseteli omaishoidon lakisääteinen vapaa.

Henkilökohtainen apu; kotona ja kodin ulkopuolella

Asiointi ja tukipalvelut; kauppa, lääkärikäynnit , pankki- ja kauppa-asioinnit, siivouspalvelut, sekä lyhytaikaiset avun ja palvelun tarpeet

Sanitar Oy:n arvot ja visiot; Kunnioitus ja välittäminen , kotona asumisen mahdollistaminen , yksinäisyyden tunteen vähentäminen , asiakaslähtöisyys, sekä yksilöllisen arvontunteen lisääminen . Toiminnassa korostuu palvelualltius, kokonaisvaltaisuus ja joustavuus. Toimintaa toteutetaan kunnioitettavan liiketoiminnan periaatteella.

Toimintaperiaatteet ovat turvallisuus, luotettavuus, yksilöllisyys ja ammatillisuus yhdessä arvojen kanssa. Toimintaperiaatteet muodostavat Sanitaren toimintatapojen ja tavoitteiden tukirangan ja yhteistyö asiakkaiden /omaisten kanssa on tiivistä ja hyvää.

Toimintayksikkö, Sanitar Oy:llä on omat toimitilat , mutta palvelu toteutetaan asiakkaan kotona tai muussa vastaavassa asiakkaan määrittelemässä sijainnissa.

Sopimus; Sanitar Oy tekee asiakkaan tarvekartoituksen pohjalta palvelusuunnitelman , jonka pohjalta tehdään toistaiseksi voimassa oleva palvelusopimus. Sopimus on mahdollisimman joustava asiakkaalle.

Sanitar Oy:n kotihoidon asiakas määrät ovat n. 30-60 asiakasta

Kaikki palvelut tuotetaan läsnäolopalveluna.

Sopimus sisältää seuraavat asiat.

- Sopijapuolten yhteystiedot (Asiakas ja palveluntuottajat)
- Palvelun sisältö, tarpeet ja toteutus sekä hinnasto
- Asiakkaan mahdollinen omavastuuosuus euromäärä
- Palvelun perumisen ehdot
- Asiakkaan poissaolojen tai tilapäisiä keskeytyksiä maksuja koskevat ehdot
- Palvelun perumisen ehdot
- Hintojen muuttamisesta koskevat ehdot
- salassapito, vaitiolovelvollisuus ja tietojen luovutus
- Sopimuksen päättämisestä koskevat ehdot ja irtisanomisajat
- erillisellä sopimuksella sovitaan asiakkaan omaehtoisesti tilaamat ja maksamat myönnettyyn palveluseteliin kuulumattomat lisäpalvelut /tukipalvelut.

Alihankinta; Sanitar Oy:n tuottamat palvelut ovat itse tuotettuja oman henkilöstön puolesta. Teemme yhteistyötä Kuusamolaisten muiden palvelutuottajien kanssa , eli heidän kanssa Sanitar Oy:llä on yhteisiä asiakkaita. Asiakkaalla on mahdollisuus pitää useampaa palvelutuottajaa yhtäaikaaisesti.

Sanitar Oy tuottaa kotipalvelua Pohjois-Pohjanmaan hyvinvointialueella POHDE

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Vastuunjako ja laatiminen

Omavalvontasuunnitelmaa pidetään tärkeänä osana Sanitar Oy:n kehitys- ja laadunseurantatoimenpiteitä ja sitä päivitetään säännöllisesti, 1 kertaa vuodessa tai aina kun toiminnassa tapahtuu jotain palvelun laatuun tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Omavalvontasuunnitelmaan osallistuu aina kotipalveluhenkilöstö ja palveluntuottajat.

Omavalvontasuunnitelmanlaadinnan ja päivittämisen yhteydessä on tarkastettu myös muiden toimintaa ohjaavien suunnitelmien ajantasaisuus:

- lääkehoitosuunnitelma
- tietoturvasuunnitelma
- valmius -ja jatkuvuuden hallintasuunnitelma

2026 omavalvontasuunnitelmaan osallistui seuraavat henkilöt:

- Anu Tarvainen vastaava sh
- Riitta Salminen LH
- Kati Mäkelä-Holappa LH
- Helena Määttä palveluntuottaja /yrittäjä
- Katri Karjalainen palvelun tuottaja/yrittäjä

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Päivitetty 21.1.2026

Katri Karjalainen palveluntuottaja /yrittäjä

Omavalvonnan osaamisen varmistaminen ja julkaisu

Sanitar Oy:n omavalvontasuunnitelma on työväline , joka ohjaa henkilöstön työtä ja toimintaa.

Suunnitelman sisältö on perehdytetty koko henkilöstölle , jotka ovat myös päävastuussa omavalvonnan noudattamisesta. Omavalvonnan sisällöstä tiedotetaan ja toimintaperiaatteiden noudattamista seurataan päivittäisessä työskentelyssä. Kaikilla on vapaa pääsy tarkastamaan omavalvontasuunnitelmaa, sitä säilytetään toimistolla ja se on esillä myös Sanitar Oy:n nettisivuilla.

Palveluyksikön omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Sanitar Oy:llä on yksi toimitila , jossa sijaitsevat koti- ja siivouspalvelun fyysinen tila eli toimistot ja varastot. Muutoin Sanitar Oy:n tuottamat sosiaalipalvelut tuotetaan asiakkaiden kotona tai muussa vastaavassa asiakkaan osoittamassa sijainnissa.

Sanitar Oy:n omavalvonnan vastuut ja organisaation johtamisjärjestelyt noudattavat seuraavaa mallia; Palveluntuottajat, toimitusjohtaja Katri Karjalainen, hallituksen puheenjohtaja Helena Määttä, vastaava sairaanhoitaja Anu Tarvainen , vastuuhuhoitaja Riitta Salminen . Asiakasvastaavina toimivat palveluntuottajat yrittäjät Katri Karjalainen ja Helena Määttä.

Asiakaspalveluhenkilöstön ydintehtävät;

- Olemassa olevien asiakaspyyntöjen käsittely
- Uusien asiakkaiden vastaanottaminen
- Asiakaspalvelu/kommunikaatio asiakkaille
- Asiakkaiden palvelusuunnitelmien ja palvelusopimuksien laadinta.
- Asiakkaiden palvelusuunnitelmien seuranta ja päivitys (jatkuvuuden varmistaminen)
- Uusien työntekijöiden perehdyttämisestä huolehtiminen, työsuhteen muu hallinnointi.
- Laadunvalvonta osana palvelutuotantoa.

Riski-,poikkeus- ja vahinkotilanteissa Sanitar Oy ratkaisee tilanteen seuraavaa suunnitelmaa noudattaen ; (ensisijaisuusjärjestys)

1. Tilanne ratkaistaan asiakkaan ja hänen mahdollisen omaisen kanssa puhelimitse ja/tai sähköpostitse. hoitaja /asiakas
2. Tilanne ratkaistaan käymällä asiakkaan luona ja keskustelemalla asiakkaan/omaisten kanssa kasvoitusten. Palveluntuottaja /asiakas
3. Tilanne ratkaistaan yhdessä palveluntuottaja , hoitaja ,asiakas, omainen ja tarvittaessa otetaan mukaan tilaajan edustaja.

3. Palveluysikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palveluiden saatavuuden varmistaminen

Sanitar Oy varmistaa asiakkaan pääsyn yrityksen tuottamien sosiaalipalveluiden piiriin tilauksen yhteydessä, joka tehdään puhelimitse, sähköpostitse tai yrityksen verkkosivujen kautta. Tilauksen teon jälkeen Sanitar Oy varmistaa osaavan / sopivan henkilökunnan saatavuuden ja aikatauluttaa ensimmäisen tutustumiskäynnin. Tutustumiskäynnillä laaditaan alustavasti Palvelusopimus- ja suunnitelma yhdessä asiakkaan/omaisten kanssa. Palvelusopimus ja -suunnitelma vahvistetaan ensimmäisten käyntien yhteydessä.

Ensimmäisellä käynnillä paikalla on pääsääntöisesti;

1. Asiakas

2. Työntekijä/hoitaja/palveluntuottaja

3. Omainen (tilatun palvelun mukaisesti ja /tai mahdollisuuksien mukaan)

Tilauksen vastaanottamisen jälkeen palvelu käynnistyy kahden viikon sisällä. Sanitar Oy tuottaa palveluja myös yksittäisissä käyntitarpeissa sekä säännöllisissä jatkuvissa palvelutarpeissa.

Yksittäisissä kotipalvelun palvelutarpeissa ei lähetetä asiakkaille palvelusopimuksia, koska on kysymyksessä kertaluonteinen palvelu. Palvelun tilaus kuitenkin vahvistetaan aina suullisesti tai kirjallisesti tilauksen yhteydessä.

3.2 Palveluiden jatkuvuuden varmistaminen

3.2.1. Monialainen yhteistyö ja palveluiden koordinointi

Sanitar Oy tekee yhteistyötä hyvinvointialueen kanssa (Pohde) muun muassa palvelusetelitoiminnassa. Sanitar Oy varmistaa yhteistyön toimivuuden noudattamalla palvelusetelien sääntökirjoja. Muiden ostopalveluiden tai hankinta kokonaisuuksien osalta Sanitar Oy toimii hankintakokonaisuuden sopimuksen mukaisesti.

Sanitar Oy:ssä toimii sairaanhoitaja ja lähihoitaja, jos asiakas tarvitsee terveydenhoidollista palvelua, he neuvovat ja ohjaavat asiakasta tarvittaessa muiden palveluiden piiriin esim. hyvinvointialueen /yksityisen /sairaanhoidollisen/lääkärin palveluihin. Sekä sosiaalihuollon palveluihin hyvinvointialueella.

3.2.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaavat henkilöt:

- Katri Karjalainen Palveluntuottaja
- Helena Määttä Palveluntuottaja
- Anu Tarvainen Vastuuhoitaja

Sanitar Oy:n palvelut tuotetaan asiakkaan kotona tai asiakkaan määrittelemässä muussa sijainnissa. Sanitar Oy pyrkii kaikissa tilanteissa takaamaan asiakkaan palvelusuunnitelman mukaisten käytien jatkumisen ilman keskeytyksiä.

Sanitar Oy:n asiakkaiden , ja tätä myötä henkilöstön lisääntyessä, sairastapaukset ja mahdolliset työsuhteen irtisanomiset ovat palvelutoiminnassa arkisia tilanteita ja niihin on Sanitar Oy on varautunut , tarvittaessa töihin kutsuttavilla/osa-aikaisilla henkilöillä , joka on toiminut hyvin.

Sanitar Oy:n palvelu- ja toimintamalli perustuu siihen , että asiakkailla on pääsääntöisesti oma nimetty hoitaja/avustaja ja jokaiselle hoitajalle/avustajalle on nimetty sijainen ,joten yhden työntekijän poissaolo ei tyypillisesti vaikuta koko henkilöstön työhön ja poissaolo on suhteellisesti helppo paikata ja riski on pieni, että käynnit jäisivät tekemättä.

Tunnistettu riski ;

1. nimetyn työntekijän työsuhteen loppuminen= Riski pieni/suuri= kaikille on varmistettu varahenkilö joten käynnit jatkuvat keskeytyksittä , osa-aikaisin vakituisin henkilöiden voimin.

2. nimetyn työntekijän sairastuminen = Riski keskisuuri = Sanitar Oy otettu huomioon työntekijöiden sairastapaukset lähtökohtaisesti Sanitar Oy pystyy saamaan tuuraajan käyneille omista vakituisista osa-aikaisista työntekijöistä.

3. Asiakkaan käytien turvaaminen nimetyn työntekijän loman tai muun pidemmän poissaolon takia= riski pieni/keskisuuri= suunnittelu pitempiaikaisten poissaolon ajaksi tehdään samalla periaatteella kun lyhytkestoiset poissaolot , varahenkilö/osa-aikaiset henkilöt jakavat työtehtävät. huolehditaan tuuraajien perehdytys .

3.3 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.3.1 Palveluiden laadullisen edellytykset

Sanitar Oy:n palveluiden tuotannossa noudatetaan korkeita laatukriteereitä. Asiakkaiden ja työntekijöiden hyvinvointi on toiminnan keskiössä kaikissa tilanteissa. Sanitar Oy:llä on näin ollen palvelun laadun takaamiseksi varten luotu kanavat , joilla sekä asiakkaat ja työntekijät voivat jättää palautetta tehokkaasti

ja käyntikohtaisesti. Laadunseurannan tulokset käydään läpi tasaisin väliajoin ja toimintaa pyritään kehittämään saadun palautteen avulla.

Sanitar Oy:llä on käytössä poikkeuksellisen läpinäkyvät ja reaaliaikaiset kanavat laadun ja turvallisuuden varmistamista varten kaikille palvelua koskeville sidosryhmille.

Laadunseuranta käyntien yhteydessä/Laadunseuranta tasaisin välein

Asiakkaat; Kaikilla asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta meidän nettisivuilla olevalla lomakkeella, johon reagoidaan saman päivän aikana. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta jaettavilla lomakkeilla joita saatavilla asiakkaan luona. Lomakkeessa mahdollisuus kirjata käynneistä arviointi 1-5 (1= välttävä - 5= erinomainen) Mikäli asiakas antaa palautetta 3 tai alle, Sanitar Oy:n palveluntuottaja käy arvion läpi viipymättä (1 vrk) ja ottaa yhteyttä asiakkaaseen/omaiseen joko puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tarvittaessa myös käynti asiakkaan luona tai asiakkaan käynti Sanitar Oy:n toimistolla.

Avointa palautetta kerätään edellä mainittujen lisäksi myös aika ajoin olemalla yhteydessä asiakkaan/omaisen kanssa puhelimitse, kyselemällä ns. kuulumisia, koska kaikki asiakkaat ja omaiset eivät pysty käyttämään nettiä eikä antamaan lomakkeella palautetta. Asiakas kyselyt jaetaan ja kerätään 3-6 kk välein.

Kyselyt koostuvat seuraavista osa-alueista ;

- Hoiva
- tuki, turvallisuus, siisteys
- luotettavuus
- palvelualltius

Laatua seurataan eri asiakkailla suunnatulla kyselyllä (asiakkaat/omaiset/edunvalvojat) Laatuindeksi voi olla enintään 100.

Laatuindeksi raportoidaan 4 kk välein.

Henkilöstö/työntekijät; Koko henkilöstöllä on mahdollisuus antaa palautetta joko omalla nimellä tai nimettömänä. Palautteet käsitellään, joko palautteen antajan kanssa henkilökohtaisesti tai jos palaute on nimettömänä ja koskee koko henkilöstöä, palaute käsitellään yleisesti koko henkilöstön kanssa yhteisissä palaverissa, joita meillä 1 krt/kk. Kaikki palautteet käsitellään tapauskohtaisesti.

Henkilöstöä koskevat laadulliset periaatteet

Sanitar Oy:ssä työskentelee erilaisia eri ammattipätevyyden omaavia henkilöitä.

Työntekijät valitaan haastattelun ja muiden sopivaksi henkilöksi toteamisen jälkeen solmitaan työsopimus, joka solmitaan työehtosopimuksia noudattaen.

Henkilöstöä koskevat vaatimukset palvelualueittain;

-Tukipalvelut; (sosiaalihuoltolaki 19§) Sosiaalihuollon tukipalveluissa avustajien koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai Valviran puolesta. Sanitar Oy kuitenkin noudattaa kaikissa rekrytoinneissa tarvittavan korkeaa vaatimustasoa palvelun laadun varmistamiseksi. Suurin osa tukipalveluista tehdään sote-alan koulutetun (esim. sairaanhoitajan , lähihoitajan , hoiva-avustajan) puolesta. Mikäli hakijalla ei ole sote-alan koulutusta , pääsääntöisesti edellytyksenä on , että hakijalla olisi kokemusta sosiaalialan työskentelystä, kuten henkilökohtainen avustaja, siistijä, ym. Kokemus omien vanhempien , isovanhempien , lasten tai muun läheisen henkilön hoitamisesta Sanitar Oy:n tukipalveluja vastaavissa tehtävissä katsotaan myös eduksi rekrytointitilanteissa.

Kotihoito; (Sosiaalihuoltolaki 19 a § pl kotihoito) Sosiaalihuollon kotihoidon palveluissa työntekijöiltä edellytetään sote-alan koulutus (esim. sairaanhoitaja, lähihoitaja, hoiva-avustaja)

Vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu; (vammaispalvelulaki 9§) Vammaispalvelulain henkilökohtainen apu ja erityinen tukipalveluissa avustajien koulutuksella ja kokemuksella ei ole rajoittavia säännöksiä sosiaalihuoltolain tai Valviran puolesta. Sanitar Oy kuitenkin noudattaa kaikissa rekrytoinneissa tarvittavan korkeaa vaatimustasoa palvelun laadun varmistamiseksi. Mikäli hakijalla ei ole sote-alan koulutusta , pääsääntöisesti edellytyksenä on , että hakijalla olisi kokemusta sosiaalialalla työskentelystä, kuten henkilökohtainen avustaja ,koulunkäynti avustaja ,liikunnanohjaaja, omaishoitaja, siistijä, ym. Kokemus omien apua tarvitsevien läheisten hoitamisesta vastaavissa tehtävissä katsotaan myös eduksi rekrytointitilanteissa.

Kaikilta työntekijöiltä olemme edellyttäneet vuoden 2024 alusta alkaen rikosrekisteriotteen tarkistamista valvontalain mukaisesti.(ote iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelyyn)

Riskien tunnistaminen osana laadunhallintaa

Asiakasturvallisuutta vaarantavien riskien tunnistaminen on lähtökohtana omavalvonnalle. Riskienhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö, yhteistyökumppanit, asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja etenkin asiakasturvallisuuteen liittyviä epäkohtia. Sanitar Oy rohkaisee kaikkia edellä mainittuja sidosryhmiä aktiivisesti kertomaan kehitysehdotuksia palvelumalliin ja toimintatapoihin riskitilanteiden välttämiseksi sekä toiminnan kehittämistä varten. Kehitysehdotusten lisäksi sidosryhmiä rohkaistaan tuomaan esille heidän havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja muut riskit. Näitä kehitysehdotuksia käymme läpi säännöllisesti sidosryhmien ja henkilöstön kanssa (palaverit asiakas/omaiskohtaamiset)

Läpinäkyvän tiedottamisen ja yhteydenottojen lisäksi Sanitar Oy pyrkii jatkuvasti kehittämään prosessejaan, mikä edesauttaa riskitilanteilta välttymistä. Riskienhallinnan lähtökohtana on suunnitelmallisuus toimivien käytäntöjen kehittämisessä, jonka avulla Sanitar Oy voi ennalta ehkäistä, välttää ja minimoida riskitilanteiden tapahtuminen.

Riskien hallinnasta vastaa Palveluntuottajat, Katri Karjalainen, Helena Määttä ja vastaava sh Anu Tarvainen.

Asiakkaiden käynnit tapahtuu aina asiakkaan kotona tai asiakkaan osoittamassa sijainnissa. Omahaoitaja /varahenkilö tunnistaa asiakkaan, koska on perehtynyt asiakkaaseen ennen palvelun aloittamista.

Sanitar Oy:llä kaikki asiakaskäynnit ovat läsnä käyntejä, ei ole digi - eikä etäkäyntejä.

3.3.2 Toimitilat ja välineet

Sanitar Oy:lla on omat toimitilat joka sijaitsee Kuusamossa Kelantie 4 A 1 osoitteessa. Asiakas käynnit tapahtuvat asiakkaan kotona tai muussa heidän osoittamassa sijainnissa. Sanitar Oy:ssä työskentelee noin 33 henkilöä.

Sanitar Oy:n työterveys asiat hoitaa Mehiläinen Kuusamo, joka suorittaa työpaikkaselvitykset säännöllisesti, sisältäen sekä henkilöstökyselyn, että toimitilatarkastuksen. Työpaikkaselvitykset tehdään ns kustannuspaikoittain (kotipalvelu/ siivous/toimistotyö).

Viimeisin työpaikkaselvitys tehty 9/2025

Sanitar Oy käyttää toiminnassaan välineitä, jotka vaihtelevat kunkin palvelun osalta.

Kotipalvelun palveluissa välineitä ovat kaikki siihen tarvittavat mittarit/työlaukut/hoitovälineet, suojavälineet (hanskat, esiliinat hengityssuojaimet jne) sekä työvaatteet. Myös työautoja käytössä.

Siivouspalveluissa, suojavälineet, hanskat, työvaatteet, suojakengät, pesuaineet ja -välineet, sekä työautot. Siivoukset tehdään aina Sanitar Oy:n aineilla ja välineillä.

3.3.3. Asiakas – ja potilastietojen käsittely ja tietosuojaja

Asiakastietolain 7§ mukaisesti Sanitar Oy:n asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvistä ohjeistuksista vastaa Tietosuojavastaava Katri Karjalainen sanitar@sanitar.fi 0400 283 524

Eu:n yleisen tietosuojasetusten ja tietosuojalain vaatimukset on huomioitu esimerkiksi tietosuojaselosteessa. Tietosuojaseloste on laadittu Eu:n yleisen tietosuojasetuksen, tietosuojalain (1050/2018) ja henkilölain (10 ja 24§) sekä yksityisyyden suojasta työelämässä (759/2004) määräystä noudattaen.

Sanitar Oy:lla sitoudutaan henkilöstön tietosuojaosaamisen parantamiseen ja ylläpitoon. Mikäli syytä epäillä tietoturvaloukkausta, henkilöstöä on ohjattu tiedottamaan aiheesta viipymättä työnantajaa, jonka vastuulla on ryhtyä pikaisiin korjaaviin toimenpiteisiin tarvittaessa ulkopuolista apua hyödyntäen heti tilanteen analysoinnin jälkeen.

Rekisterinpitäjä ilmoittaa mahdollisesta tietoturvaloukkauksista tietosuojavaltuutetulle ja niille asiakkaille, joita tietovuoto koskee voimassa olevan lainsäädännön mukaisesti 72h kuluessa häiriötilanteen havaitsemisesta.

Yrityksen tekniset, hallinnolliset ja fyysiset prosessit on pyritty suojaamaan siten, että henkilötiedot eivät vahingossa, laittomasti tai luvattomasti häviäisi. Samoin ulkopuolisten tietoihin pääsy, luovuttaminen, luvaton käyttö, muuttaminen, tai tuhoaminen on huomioitu esim. yrityksen riskiarvioinneissa, jossa on määritelty myös riittävä varautuminen ko. tietosuoja ja turvallisuusriski.

Kotikäynneistä hoitajat kirjaavat asiakaskäynneistä asiakas/potilastietojärjestelmään tällä hetkellä LifeCare jatkossa 3/2026 Esko potilastietojärjestelmä tarvittavat tiedot ja väliraportit. (kirjaukset saa tehdä luvan saaneet henkilöt) Hilka Myneva sosiaalipuolen asiakastietojärjestelmä.

Asiakas käynnit kirjataan Palse -järjestelmään jota ylläpitää hyvinvointialue.

Yrityksen henkilöstöä sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus työssäoloaikana ja myös työsuhteen päätyttyä.

Sanitar Oy:n asiakkaat, joita palvelee yhteistyössä hyvinvointialueen puolesta (esim palveluseteliasiakkaat tai muu ostopalvelu) ovat erotettavissa Sanitar Oy:n asiakastietojärjestelmässä.

Asiakastiedoissa hyvinvointialue on rekisterinpitäjä ja Sanitar Oy hävittää asiakastiedot kunkin hyvinvointialueen säännösten, kuten palvelusetelin sääntökirjan tai muiden sopimusten mukaisesti

Asiakas ja potilastietojärjestelmiin pääsee kirjaan vain ne ammattihenkilöt, joilla sote varmennekortti, jonka palveluntuottaja on ammattilaisille järjestänyt. Kortit ovat henkilökohtaisia.

Tietosuojan toteutumista seurataan kouluttautumalla käsittelemään asiakastietoja.

3.3.4. Tietojärjestelmät

Sanitar Oy asiakastietojärjestelmä on Myneva Hilka joka on Valviran hyväksymä järjestelmä (luokka B) Potilastietojärjestelmä Tällä hetkellä LifeCare (Pohteen ylläpitämä) jatkossa Esko potilastietojärjestelmä.

Tietoturva suunnitelma on valmistunut 1/2024 ja sitä päivitetään tasasin väliajoin. Tietoturvasuunnitelman ovat laatineet Katri Karjalainen, Helana Määttä ja päivitys tehdään tarvittaessa.

Vastuussa suunnitelmasta ovat Palveluntuottajat Katri Karjalainen ja Helena Määttä

3.3.5 Lääkehoitosuunnitelma

Sanitar Oy:n lääkehoitosuunnitelma on laadittu 4.2.2025 päivitetty 1/2026. Lääkehoitosuunnitelmasta ja päivittämisestä vastaava henkilö;

Anu Tarvainen Vastaava sairaanhoitaja anu.tarvainen @sanitar.fi

Lääkehoitosuunnitelman hyväksyjä ; Mehiläinen / Lääkäri Martti Kekäläinen

Lääkehoitosuunnitelma on työkalu jokapäiväisessä työssä .

Lääkeluvat ; Jokainen sote ammattilainen, joka on tekemisissä lääkkeiden kanssa käy koulutuksen; ProEdun laaja lääkehoitokoulutus, johon kuuluu teoria ja tarvittavat tentit. Näytöt ottaa vastaan vastaava sairaanhoitaja ,johon hänellä on siihen tarvittava koulutus ja sen jälkeen luvan myöntää Mehiläisen lääkäri. Lääkeluvat hoidetaan kuntoon ennen työ aloittamista.

3.4 Asiakas-ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Sanitar Oy:n henkilöstö työskentelee osa- ja kokoaikaisessa työsuhteessa ja noudattaa työehtosopimuksia. Työntekijät työskentelevät tyypillisesti 10-37h/vko. Ulkopuolisia sijaisia (alihankintaa) emme käytä , joten jos työntekijä ei pääse asiakaskäynnille , voimme järjestää käynnille toisen työntekijän.

Palveluntuottaja varmistaa vastuuhoidajan kanssa , että kaikissa tilanteissa on tarvittava määrä henkilöstöä. Sanitar Oy rekrytoi lisää henkilöstöä mikäli asiakastarpeet ja tilanteet sitä vaatii.(henkilöä koskevat vaatimukset on selvitetty kohdassa 3.3.1)

Sanitar Oy; n rekrytointiprosessiin kuuluu, että henkilöstöä rekrytoidaan silloin kun tarve sitä vaatii ja Sanitar Oy:n nettisivulla on mahdollisuus hakea työpaikkaa Sanitaren helposti ja jouhevasti.

Kuvaus sanitar Oy:n rekrytointiprosessista

1. Hakija lähettää hakemuksen
2. Sanitar Oy käy läpi hakemuksen
3. Hakija pyydetään haastatteluun
4. Perehdytystilaisuus jonka jälkeen kirjoitetaan työsopimus

5. Lääkelupien prosessi ennen töiden aloittamista.

Sosiaali- ja terveysalan ammattihenkilöstöltä tarkistetaan JulkiTerhikin rekisteröintinumero, ellei kyseessä ole esim, sote alan opiskelija. Tässä tapauksessa kiinnitetään huomio opiskelujen kautta saavutettuun pätevyYTEEN sekä alan työkokemukseen . Sanitar Oy tarkistaa valvontalain mukaisesti kaikkien työntekijöidensä rikostaustat riippuen roolista, johon työntekijä palkataan. Rikosrekisteriote on siis ote iäkkäiden ja vammaisten kanssa työskentelyyn. Työn aloittamisen edellytys on ,että ilman merkintöjä oleva rikosrekisteriote.

Työn aloitus sisältää sekä perehdytyksen yhdessä toisen työntekijän kanssa tietyn ajan. Perehdytyksessä käytetään apuna perehdytyslistaa, joka käydään läpi jokaisen uuden työntekijän kanssa yhdessä.

Perehdytyksessä tärkeä osuus on, että käydään läpi omavalvontasuunnitelma, niin että perehdytettävälle annetaan siihen tarpeeksi aikaa ja pidetään huoli siitä, että perehdytettävä ymmärtää kaikki asiat sekä käy sen läpi ennen asiakkaalle menoa.

Vaaratilanteita pyritään aktiivisesti ehkäisemään riittäväillä koulutusmateriaaleilla. Sanitar Oy antaa mahdollisuuden osallistua sekä lähi- että etäyhteydellä pidettäviin koulutustilaisuuksiin.

Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistuu , sillä että osa henkilöstöstä tekee osa-aikatyötä joka perustuu joustavuuteen ja vapaaehtoisuuteen .Sanitar Oy pyrkii siihen , että kaikki työsuhteet ovat toistaiseksi voimassa olevia .

Työntekijöiltä vaaditaan , että heidän suullinen ja kirjallinen suomen on kielen taito ja osaaminen on riittäväällä tasolla.

Kouluttautuminen ja elinikäinen oppiminen on tärkeä osa laadukasta ammattitaitoa. Työnaloituksessa tukeminen on erittäin tärkeää, sillä se kulkee sitoutuneisuutta ja tätä myötä varmistaa palveluntuottamisen laadun. Työntekijöitä täydennys koulutetaan tarpeen mukaan ja koulutuksia seurataan aktiivisesti.

Palveluyksikön toiminnan keskeisimpien henkilöstön riittävyttä ja osaamista koskevien riskien tunnistaminen , arviointi ja hallinta on otettu huomioon jokapäiväisessä toiminnassa . Viestintänä työyhteisön yhteiset palaverit ovat säännöllistä toimintaa.

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

Sosiaali- ja potilasasiavastaavat sekä kuluttajaneuvonta

Kullakin hyvinvointialueella on nimetty sosiaali- ja potilasvastaavat, jotka antavat neuvoa asiakkaalle sekä yksityisistä että julkisesti tuotetuista palveluista. Sosiaali- ja potilasvastaavat ovat tehtävänsä puolesta riippumattomia ja puolueettomia sekä heidän tarjoamat palvelut ovat ilmaisia ja luottamuksellisia. Mikäli

Sanitar Oy:n asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai haluaa kysyä oikeuksistaan , he voivat olla yhteydessä hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasvastaavaan .

- Sosiaali- ja potilasvastaava Oulu/Koillismaa

Palvelunumero 040 318 5123
puhelin aika ma-pe klo 9-11

Sosiaali- ja potilasvastaava palvelee Kuusamon , Taivalkosken, Oulun, Pudasjärven asukkaita sekä perusterveydenhuollon että erikoissairaanhoidon osalta. Sekä Koillismaan alueen sosiaalipalveluiden asiakkaita.

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

- Valtakunnallinen kuluttajaneuvonta

palvelunumero 09 5110 1200
puhelinaika ma, ti, ke ,pe 9-12 to 9-15

Asiakkaiden aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sanitar Oy noudattaa ja varmistaa toiminnassaan , että asiakkaita ei syrjitä ja heitä kohdellaan yhdenvertaisesti. Palveluprosessit ja päätöksenteko tehdään asiakkaan oikeuksia kunnioittaen. Asiakkaiden yhdenvertaisuutta kunnioitetaan Sanitar Oy:n periaatteella , että kaikki avuntarpeet ovat yhtä tärkeitä, oli sitten kyse siivouspalvelusta tai hygienia avusta. Pyrimme aina toteuttamaan asiakkaan toivoman ja tilaaman palvelun , oli kyseessä sitten esim. kerran kuussa toteutuva siivouskäynti tai kaksi kertaa päivässä toteutuva hoitajan käynti.

Asiakkaan oikeuksia kunnioitetaan myös palvelusopimuksen joustavuudessa. Sanitar Oy: ltä on mahdollisuus tilata palveluita kertaluonteisesti tai jatkuvalla periaatteella. Sopimuksia voi lopettaa yhteissopimuksilla (irtisanominen sovitaan aina keskenään.) Vastaavasti mikäli asiakas toivoo käyntien lisäämistä , tilausta lähdetään käsittelemään välittömästi ja palvelu takaamaan aina mahdollisuuksien mukaan asiakkaan toivomalla aikataululla. Palvelusuunnitelmaa seurataan ja päivitetään sen muuttuessa.

Asiakkaan osallisuus ja oikeudet varmistetaan usealla eri tavalla. Osallisuus ja oikeudet huomioidaan aina ensimmäisestä käynnistä lähtien, jossa mukana asiakas, mahdollisuuksien mukaan hänen omaisensa sekä nimetty työntekijä. Ensimmäisellä käyntikerralla (tutustumiskäynti) tarkoituksena on keskustella asiakkaan toiveista (käynnit, ajankohdat, tarpeet, toiveet)

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan myös oikeudessa esittäessä toiveita omasta nimetystä työntekijästä. Tämä on monelle asiakkaalle tärkeä etenkin, jos palvelusuunnitelma sisältää esim. tukemista hygieniassa. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja itsemääräämisoikeutta rajoitetaan vain, jos asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Rajoittamisen toimenpiteistä päättää lääkäri. Tarvittaessa itsemääräämisoikeutta koskevista periaatteista ja käytännöistä keskustellaan sekä asiakasta hoitavan lääkärin että omaisten kanssa ja ne kirjataan asiakkaan palvelusuunnitelmaan.

Sanitar Oy varmistaa, että asiakkaat voivat saada palvelua suomen kielellä tarvittaessa ruotsin tai englannin kielellä.

Asiakkaan ystävällinen ja asiallinen kohtelu on yksi Sanitar Oy:n toiminnan tärkeimmistä periaatteista ja siihen kiinnitetään erityinen huomio jokaisen työntekijän kohdalla.

Muistutukset, huomautukset, reklamaatiot otetaan vastaan

- puhelimitse 0400 283 524, 040 590 7385
- Sähköpostitse sanitar@sanitar.fi
- nettisivut; palauteosio www.sanitar.fi
- viranhaltija; Pohteen kirjaamo kirjaamo@pohde.fi
-

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittämien

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

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

<https://valvira.fi/sosiaali-jaterveydenhuolto/ammattihenkilön-ilmoitusvelvollisuudet-ja-oikeudet>

Kanavat epäkohtien ilmoitukseen työntekijän osalta;

- Työnantajalle 0400 283 524, 040 590 7385

- Sanitar Oy sanitar@sanitar.fi
- Vastaava hoitaja
- työsuojeluvaltuutettu

Sanitar Oy:n henkilöstö on ohjattu ilmoittamaan Sanitar Oy:n toimintaan kohdistuvat puutteet, epäkohdat, laatupoikkeamat tai vaaratilanteet edellä mainittujen kanavien kautta.

Asiakkaat ja omaiset voivat ilmoittaa havaitsemansa laatupoikkeamat, epäkohdat ja riskit edellä mainittuja kanavia hyödyntäen .

Ilmoituksen sisältö on vapaamuotoinen kuvaus tapahtuneesta niin, että sillä muodostuu ilmoittajan havaitsema kokonaiskuva tapahtumaolosuhteista, tapahtuman synnystä, etenemisestä ja seurauksista. Ilmoitukset käsittelevät tehtävään nimetyt, vastuutetut, perehdytetyt henkilöt. Tapahtumat käsittelyn tarkoituksena on ymmärtää tapahtuman juurisyitä ja tehdä tarvittavat toimenpiteet, jotta voidaan ennaltaehkäistä vastaavan tilanteen tapahtuminen jatkossa.

Mikäli työntekijä , yhteistyökumppani, asiakas tai omainen saa tietoonsa ilmeisen epäkohdan tai asiakasturvallisuusriskin ,Sanitar Oy käynnistää toiminnan puutteisiin reagoimisen prosessin. Mikäli tilannetta ei pystytä korjaamaan omavalvonnallisin toimin , Sanitar Oy kommunikoi epäkohdasta kyseessä olevan hyvinvointialueen sosiaali- ja potilasavustajalle .

Toiminnan puutteisiin reagointi ja kehitystoimenpiteet.

Epäkohdat ja laatupoikkeamat ja vaaratilanteet käsitellään luottamuksellisesti vastuuhoidajan /työnantajan kesken. Kaikki poikkeama – ja vaaratapahtumaraportit arkistoidaan. Tiedot säilytetään tarvittavan pitkään, jotta tietoja voidaan hyödyntää toiminnan suunnittelussa ja seurannassa.

Periaatteet korjaavien toimenpiteiden suunnittelussa;

- **Luottamuksellisuus.** Ilmoitus tehdään luottamuksellisena , joko anonymisti tai nimellä.
- **Rankaisemattomuus** Vaaratapahtumien raportoinnin kautta saatua tietoa ei käytetä hallinnollisin toimin yksilöä vastaan.
- **Järjestelmäsuuntautuneisuus.** Turvallisuutta parantavia toimia suunnataan laajasti organisaation kehittämiseen sen kaikilla tasoilla.

Toiminnan puutteen , epäkohdan , laatupoikkeaman tai vaaratilanteen korjaavat toimenpiteet suunnitellaan aina tapauskohtaisesti noudattaen seuraavaa käsittelyprosessia;

1. **Tilanteen määrittely;** Puutteen , epäkohdan , laatupoikkeaman tai vaaratilanteen laajuuden ja luonteen määrittely
2. **Tilanteen vakavuuden määrittely;** Tilanteen vakavuus vaikuttaa siihen , että kuinka nopeasti korjaustoimenpiteet tehdään ja tarvitaanko tilanteen selvitykseen esimerkiksi ulkopuolista apua. Vaaratilanteita tapahtuu harvoin , mutta ovat aina kiireellisesti selvitettäviä tilanteita.
3. **Tilanteen korjaustoimenpiteet;** Korjaustoimenpiteisiin ryhdytään lähtökohtaisesti välittömästi , kun puute, epäkohta, laatupoikkeama tai vaaratilanne on huomattu tai muutoin tullut Sanitar Oy:n tietoon. Mikäli tilanne ei vaadi kiireellisiä toimenpiteitä, voidaan korjaustoimenpiteet aikatauluttaa lähitulevaisuuteen.
4. **Jatkotoimenpiteet ja seuranta;** Jokaiseen puutteeseen esimerkiksi laatupoikkeamaan suhtaudutaan asiaan vaatimalla vakavuudella . Sanitar Oy on oppiva organisaatio, joten tilanteen ratkaistua asia käydään läpi henkilöstön kanssa , jolloin painopisteenä on vastaavien tilanteiden ennalta ehkäiseminen.

Korjaavat toimenpiteet ja/tai kehittämistoimenpiteet voivat olla mm.

- Palveluprosessin ja toimintatapojen pysyvät muutokset ja käytäntöjen päivittäminen.
- Muutokset järjestelmiin.
- Päivitykset Sanitar Oy:n verkkosivuille ja palveluehtoihin.
- Ohjeiden ja perehdytysmateriaalien päivittäminen
- Henkilöstön tiedottaminen mahdollisista vaaratilanteista systemaattisemmin ja /tai tapauskohtaisesti.
- Palaverikäytäntöjen muutokset, henkilöstön systemaattinen ja /tai tapauskohtainen kouluttaminen tilanteisiin.
- Tapauskohtaiset toimenpiteet tilanteen korjaamiseksi.

Turvallisuusriskit saatetaan nopeasti henkilökunnan tietoon , jotta vastaavilta tilanteilta vältyttäisiin tulevaisuudessa. Muut muutokset toimintatavoissa otetaan käyttöön tiedottamalla, ohjeistusta muuttamalla ja /tai vastaavan ja työnantajan ohjeistuksen myötä.

4.2 Vakavien vaaratapahtumien tutkinta

Vakavien vaaratapahtumien ennaltaehkäiseminen on Sanitar Oy:n lähtökohta, jotta voidaan välttyä kyseisiltä tilanteilta. Ennaltaehkäisyssä on tärkeää varautua pieniin riskeihin, joka edesauttaa vakavilta vaaratapahtumilta välttymistä. Systemaattisen asiakaspalautteen seuranta on yksi tärkeimmistä ennaltaehkäisevistä yksittäisistä toimenpiteistä, jonka avulla Sanitar Oy ehkäisee vaaratapahtumia osana toimintaa. Lähtökohtaisesti kaikki vaaratapahtumat (vakavat ja lievemät) otetaan vakavasti ja jokainen vaaratapahtuma tutkitaan.

Vakavien vaaratapahtumien tutkintaprosessiin osallistuu useampi henkilö Sanitar Oy:ssä, joten tutkinta tehdään yhteistyössä varmistaen, että tapauksen näkökulmat ovat selvillä. Vakavat vaaratapahtumat käydään aina läpinäkyvästi läpi mukana työnantajan vastuuhoidtaja ja muun asiakastyöhön osallistuvien henkilöiden kesken. Sanitar Oy:n kulttuurissa ja arvoissa on ensiarvoisen tärkeää, että virhetilanteiden selvitystyössä ei harrasteta minkäänlaista syrjimistä. Avoin ja kommunikoiva yrityskulttuuri mahdollistaa paitsi sen , että vaaratapahtumia pystytään ennaltaehkäisemään tehokkaasti , myös vaaratapahtuman (tai minkä tahansa puutteen) ilmetessä tutkinta pystytään nopeasti aloittamaan. Vakavien vaaratapahtumien selvitystyöhön hyödynnetään tarvittaessa myös yrityksen ulkopuolista apua.

4.3 Palautteiden huomioiminen kehittämisessä

Ilmoitukset koskien Sanitar Oy:n toiminnan epäkohtia , laatupoikkeumia, reklamaatioita tai haitta- ja vaaratapahtumia käsitellään aina tapauskohtaisesti. Lähtökohtana on , että mikäli Sanitar Oy saa tietoonsa minkä tahansa vakavuusasteen ilmoituksen epäkohdasta , asia käydään läpi henkilöstön kanssa. Tilanteen ratkaisuun osallistetaan työnantajan/vastuuhoidtajan lisäksi aina asiakaspalvelussa olevat työntekijät, jotta tilanteista voidaan oppia käytännön tasolla. Ratkaisut myös kommunikoidaan koko henkilöstölle , jotka voivat vaikuttaa siihen, että kyseistä tapahtumaa ei enää vastaisuudessa tapahdu.

Asiakaspalautteita seurataan säännöllisesti päivittäisessä tekemisessä ja kukin palaute käsitellään yksitellen. Asiakaspalautteiden keskiarvoa seurataan tasaisin väliajoin. Mikäli keskiarvo laskee , on syytä tehdä laajempi tutkinta ja selvittää juurisyitä palautteen keskiarvon laskemiselle. Keskiarvon nostaminen on Sanitar Oy:n tavoitteena ja osoittaa , että suunta on oikea ja kehitystoimenpiteet vaikuttavat palvelun laatuun positiivisesti. Sanitar Oy on luotettava ja pidetty yritys pitkän positiivisen työhistoriansa (1990 alkaen) hyvän luotettavan henkilöstönsä ja hyvän laadun vuoksi .

4.4 Kehittämistoimenpiteiden määrittely ja toimeenpano

Poikkeamien syyt ja taustatiedot selvitetään aina hoitajien kanssa yhdessä. Ottaen mukaan asianosaiset .

Sanitar Oy:n kehittämistoimenpiteitä ;

- Koulutuksia ; lisää koulutuksia mahdollisuuksien/ tarpeiden mukaan./ Jatkuva kehittämistarve
- Kantajärjestelmät kuntoon , Uusia järjestelmiä ja koulutusta niihin. / kevät 2026
- Palveluiden saatavuus /laajentaminen; Tavoitteena kehittää rekrytointia jotta useammalla asiakkailla olisi mahdollisuus saada Sanitar Oy:n palveluja / jatkuva kehittämien
- Tuuraustarpeiden hallinnointi; saada henkilöstöön lisää ns tuuraajia varmistamaan palvelut.
- Palveluiden kohderyhmien laajentaminen ; Tavoitteena on tarjota laadukasta koti-, tuki -ja hoivapalvelua laajasti myös usealle kohderyhmälle. /2026 aikana

Kaikki kehittämistoimenpiteet kirjataan palaverimuistioihin (palaveri 1xkk) ja kehittämistoimenpiteistä pidetään ajantasaista kirjausta josta vastaa 2 henkilöä . Vastaavat kehittämishenkilöt valitaan aina 2 vuodeksi kerrallaan.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun – ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Sanitar Oy seuraa laajasti saamia asiakaspalautteita ja on luonut palautteiden jättämisestä ,niin asiakkaalle/omaisille sekä työntekijöille siitä normaalin arki- käytännön ilman ns. kynnyksiä.

Sanitar Oy:n toiminnan riskejä pyritään hallitsemaan tarkasti. Koko henkilöstö on myös tietoinen siitä mahdollisuudesta , että täysin arvaamaton tapahtuma voi tapahtua riskianalyysistä huolimatta. Tuntemattoman ja ennalta arvaamattoman riskin tapahtuminen ja tästä puhuminen on itsessään ennakointitoimenpide . Henkilöstön on tilanteessa oltava toimintavarma, eikä esimerkiksi lamaantua yllättävään ja uuteen tilanteeseen. Riskienhallinnalla pyritään poissulkemaan suurin osa toiminnan kannalta todennäköisempien riskitilanteiden tapahtuminen .

5.2 Kehittämistoimenpiteiden etenemisen seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan suunnitelman laatijoiden toimesta osana päivittäistä työtä. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vähintään kerran vuodessa , jolloin se käydään kokonaisuudessaan läpi , puutteet korjataan ja suunnitelma päivitetään. Sanitar Oy:n henkilöstö pitää yhteispalavereita 1 x kk ,jossa käydään läpi, puutteet , korjaavat toimenpiteet , toiveet , palutteen.

