

OMAAVALVONTAOHJELMA

Päivitetty: 20.6.2026

Palveluntuottaja: Sunhoiva Hoitopalvelut Oy

Y-tunnus: 3276381-1

1. Palveluntuottajan toiminta

Sunhoiva Hoitopalvelut Oy tuottaa kotiin vietäviä sosiaali- ja terveystalveluja Satakunnan ja Pirkanmaan alueilla

Palvelut sisältävät:

- ostopalvelut kunnille ja muille tilaajille
- itsemaksaville asiakkaille tuotettavat turvapuhelin, kotihoito-, tukipalvelu- ja avustamispalvelut

Asiakaskunta koostuu pääasiassa ikääntyneistä, mutta palveluita tarjotaan kaikenikäisille asiakkaille yksilöllisen tarpeen mukaan. Lisäksi yritys tuottaa turvapuhelin- palvelua.

Yritys tarjoaa lisäksi henkilöstövuokrauspalveluja terveys- ja hoiva-alalle valtakunnallisesti.

Toimipisteet:

- Tampere: Takojankatu 1C B13
- Rauman ja Tampereen työntekijät liikkuvat kotoa asiakaskäynneille.

2. Vast

ualueet

- **Toimitusjohtaja:** Roope Jokinen
 - Huolehtii siitä, että yrityksen toiminta, tavoitteet ja pitkän aikavälin suunta ovat keskenään linjassa.
- **Operatiivinen johtaja:** Hanna Keulas
 - Vastaa organisaation päivittäisen toiminnan johtamisesta, omavalvonnan käytännön toteutuksesta sekä toiminnan laadun seurannasta. Koordinoi Rauman ja Tampereen yksiköiden toimintaa ja varmistaa, että palvelut toteutuvat yhtenäisesti ja tavoitteiden mukaisesti.
- **Asiakaspalvelu ja palvelumyyjä:** Anne-Maarit Pusa-Heittola
 - Vastaa asiakaspalvelusta, asiakassuhteiden ylläpidosta sekä palveluiden esittelystä ja myynnistä. Tukee asiakkaita palveluihin liittyvissä kysymyksissä ja varmistaa sujuvan palvelukokemuksen.
- **Turvapuhelinvastaava:** Irina Jussila
 - Vastaa turvapuhelinpalvelun toiminnasta, asiakaskontakteista sekä hälytystilanteiden käsittelystä ja jatkotoimenpiteiden koordinoinnista.
- **Palkkahallinto:** Sari Kantonen
 - Vastaa palkkahallinnosta, palkanlaskennasta sekä siihen liittyvien tietojen oikeellisuudesta ja raportoinnista.

- **Vastaava lääkäri:** Mika Mulari
 - Vastaa lääketieteellisestä toiminnasta, hoidon linjauksista sekä potilasturvallisuuden ja hoidon laadun kokonaisuudesta.
 - **Vastaava sairaanhoitaja:** Kaisa Hulkkonen
 - Vastaa hoitotyön laadusta, henkilöstön ammatillisesta ohjauksesta sekä hoitokäytäntöjen kehittämisestä.
 - **Palveluvastaava (Rauma):** Julia Jokinen
 - Vastaa Rauman yksikön päivittäisestä toiminnasta, palveluprosessien sujuvuudesta sekä henkilöstön tukemisesta.
-

3. Laadun ja turvallisuuden seuranta

Palvelun laatu ja asiakastyytyväisyys varmistetaan seuraavin keinoin:

- **Asiakaspalaute:** kerätään säännöllisesti, käsitellään ja hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.
 - **Henkilöstökoulutus:** järjestetään tarpeen mukaan, painottaen asiakasturvallisuutta ja ammatillista osaamista.
 - **Riskienhallinta:** käytössä on ilmoitusmenettely, jossa jokainen työntekijä on velvollinen raportoimaan havaitsemistaan riski- ja uhkatilanteista.
 - **Työhyvinvointi:** tehdään yhteistyötä työterveyshuollon kanssa työntekijöiden jaksamisen ja työturvallisuuden varmistamiseksi.
-

4. Poikkeamien hallinta ja korjaavat toimenpiteet

- Kaikki poikkeamat (tapaturmat, läheltä piti -tilanteet, laatupoikkeamat) käsitellään välittömästi ja dokumentoidaan.
 - Tapahtumat analysoidaan ja henkilöstölle annetaan tarvittava ohjaus, jotta vastaavat tilanteet voidaan ehkäistä.
 - Asiakkaalle tiedotetaan tilanteesta ja korjaavat toimenpiteet käynnistetään viivytyksettä.
-

5. Yhdenvertaisuuden toteutuminen

Sunhoiva Hoitopalvelut Oy sitoutuu asiakkaiden yhdenvertaiseen ja oikeudenmukaiseen kohteluun riippumatta iästä, taustasta, sukupuolesta, toimintakyvystä tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksista.

Jokainen asiakas kohdataan yksilönä, hänen voimavaransa ja toiveensa huomioiden. Palvelut toteutetaan asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen.

6. Alihankkijoiden valvonta

- Tällä hetkellä ei käytössä alihankkijoita.

- Mikäli alihankkijoita käytetään, palveluntuottaja varmistaa, että heidän toimintansa täyttää samat laatu- ja turvallisuusvaatimukset kuin oma toiminta.
-

7. Omavalvonta- ja lääkehoitosuunnitelmat

Kaikissa yksiköissä on:

- yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, joka ohjaa arjen työtä ja valvontaa
 - lääkehoitosuunnitelma, mikäli yksikössä toteutetaan lääkehoitoa
-

8. Ohjelman seuranta ja päivitys

- Omavalvontaohjelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja aina, kun toiminnassa tapahtuu olennaisia muutoksia.
 - Päivityksestä vastaa operatiivinen johtaja yhteistyössä toimitusjohtajan kanssa.
 - Päivityspäivämäärät ja vastuuhenkilöt dokumentoidaan.
-

Hyväksytty:

Päiväys: 20.4.2026

Operatiivinen johtaja: Hanna Keulas

Sunhoiva Hoitopalvelut Oy