

Hoivanto Oy
3561400-2

Omavalvontasuunnitelma
16.2.2026

Sisällys

Hoivanto Oy	1
Omavalvontasuunnitelma.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.2 Palveluyksikön perustiedot	3
1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet.....	3
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat	5
3.1 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen.....	5
3.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen.....	6
3.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen	8
3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen.....	8
4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	9
4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	9
5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	10
5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	10

1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

1.1. Palveluntuottajan perustiedot

Hoivanto Oy

Y-tunnus: 3562400-2

1.2 Palveluyksikön perustiedot

Hoivanto Oy

Kirsi Leinonen, p.+358414671995, kirsi@hoivanto.fi

1.3 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Hoivanto Oy tuottaa sosiaalihuoltopalveluita sekä henkilökohtaisen avunpalveluita yksityisesti maksaville asiakkaille. Asiakkaita ovat ikäihmiset sekä vammaiset ja henkilöt, joiden toimintakyky on iän, sairauden tai vamman vuoksi alentunut.

Palvelua toteutetaan pääsääntöisesti asiakkaan kotona. Yhteisöllisyyttä ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut voidaan toteuttaa kodin ulkopuolella julkisissa tiloissa, toisten yritysten tiloissa ja ulkona.

Hoivanto toimii Hyvinvointialue Pohteen toiminta-alueella, Oulussa ja Kempeleessä. Hoivanto Oy:n palvelut tuotetaan omana palveluna.

Hoivanto Oy:n toimintaa ohjaa alalla noudatettavien lakien, ohjeiden ja säädösten lisäksi empatia, ammattitaito ja luotettavuus. Lähihoitajan eettiset ohjeistukset toimivat myös kaikkien työntekijöiden toimintaa ohjaavana tekijänä: ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, vastuullisuus, yhteisöllisyys ja toivo.

Asiakkaalle tehdään arviointikäynti, jonka tavoitteena on kuunnella asiakkaan tarkemmat toiveet ja tarpeet hänelle annettavan palvelun suhteen sekä tutustuttaa asiakas Hoivannon toimintatapoihin, arvoihin sekä palveluihin ja hinnoitteluun. Asiakkaan toiveet ja mielipiteet pyritään toteuttamaan palvelusuunnitelmassa aina kun ne ovat realistisesti ja eettisesti mahdollista toteuttaa.

Palvelusopimuksen allekirjoittamisella asiakas hyväksyy Hoivannon palveluntuottajaksi. Palvelusopimuksen liitteeksi tulee palvelusuunnitelma, jolla todennetaan asiakkaan palveluntarve, toimintakyky sekä kuvataan tarkemmin palvelun sisältö ja kirjataan palvelun toteuttamisen aikataulu.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tuetaan esimerkiksi informoimalla vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista ja tuemme asiakkaittemme mahdollisuuksia tehdä omia valintoja. Kunnioitamme ja suojaamme työssämme asiakkaan yksityisyyttä ja omaisuutta ja huomioimme asiakkaan yksilönä, jolla on oma tapansa elää ja olla. Haluamme työssämme vahvistaa asiakkaan osallisuudentunnetta ja pyrkiä mahdollisuuksien mukaan osallistamaan asiakasta omaan arkeensa sen hetkisen jaksamisen ja voinnin mukaisesti yhdessä tekemällä. Osallisuutta ja yhteisöllisyyttä pyritään lisäämään mahdollistamalla ja kannustamalla asiakkaan osallistumista häntä koskevan päätöksenteon lisäksi esimerkiksi kodin ulkopuolisiin tapahtumiin ja yhteisöihin. Palveluillamme tuetaan myös omaisten jaksamista.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

Omavalvontasuunnitelman laatimisesta, päivittämisestä, toteutumisen seurannasta ja julkaisemisesta vastaa Hoivanto Oy:n toiminnasta vastaava yrityksen omistaja. Suunnitelmaa päivitetään tarvittaessa, toiminnan kehittyessä ja vähintään vuosittain niin hyvinvointialueelta, yhteistyötahoilta, asiakkailta ja työntekijöiltä saatujen palautteiden mukaan.

Työntekijät perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan aloitusperehdytyksessä. Hyvien, yrityksen arvot omaavien työntekijöiden löytäminen ja sitouttaminen on yrityksen kivijalka, joten omavalvontasuunnitelmaan perehtyminen ja sen tärkeyden sisäistäminen on vastuuhenkilölle ensisijaisen tärkeä asia.

Omavalvontasuunnitelma on löydettävissä Hoivanto Oy:n nettisivuilla sekä valvovien viranomaisten järjestelmässä. Tarvittaessa se voidaan lähettää sähköisenä- tai paperiversioidenasiakkaalle, työntekijälle, omaiselle tai yhteistyötaholle.

Vastuuhenkilö seuraa palautteita asiakkailta, omaisilta ja työntekijöiltä sekä kirjauksia annetuista palveluista, jotta palvelu täyttää niille asetetut edellytykset sekä Hoivannon omat korkealle asetetut laatuvaatimukset.

Omavalvontasuunnitelma merkitään päivityspäivämäärän mukaan ja kaikki versiot kootaan yhteen sähköiseen kansioon.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

Asiakas on yhteydessä palveluntuottajaan ja sovimme yhteydestä arviointikäynnin ajankohdan. Arviointikäynnillä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja toiveet kartoitetaan, jotta saadaan mahdollisimman kattava kuva tarpeesta ja pystytään näin siihen parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan. Kartoituskäynti auttaa myös ennaltaehkäisemään ja tarttumaan heti mahdollisiin riski- ja vaaratilanteisiin.

Asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus sekä arviointikäyntiin perustuva palvelusuunnitelma. Palvelusuunnitelmaa ei ole tarpeen tehdä, mikäli kyseessä on satunainen tai kertaluonteinen palvelu. Mahdollisuuksien mukaan palveluntarpeen arvioinnissa kuullaan asiakkaan lisäksi myös omaisia ja läheisiä ja muita hoitavia tahoja.

Arvioinnin jälkeen etsitään asiakkaalle soveltuvaa avustajaa. Palveluntuottaja pyrkii siihen, että avustaja olisi aina sama henkilö tai samoista henkilöistä muodostettu tiimi. Vuosilomien, sairaslomien tai muiden äkillisten poissaolojen aikana tuuraaja voi olla tiimin ulkopuolinen henkilö.

3.1 Palvelujen jatkuvuuden varmistaminen

3.1.1 Monialainen yhteistyö ja palvelun koordinointi

Asiakkaan suostumuksella teemme yhteistyötä häntä hoitavien tahojen kanssa kuten hyvinvointialueen kotihoidon, sosiaalityöntekijöiden, palvelutalojen tai asumisyksikön henkilökunnan, fysioterapeuttien kanssa. Informaation kulku ja tiedottaminen eri sidosryhmille on keskeisessä osassa monialaisen yhteistyön onnistumiseksi ja palveluntuottaja sitoutuu myös tätä kautta edistämään asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.

3.1.2 Valmius- ja jatkuvuudenhallinta

Palveluntuotannon jatkuvuutta pyritään hallinnoimaan minimoimalla työntekijöiden vaihtuvuutta sekä organisoimalla loma-aikoja mahdollisimman tehokkaasti. Työntekijöiden vaihtuvuuteen pyritään vaikuttamaan panostamalla

työntekijöiden viihtyvyyteen, työturvallisuuteen ja mahdollisuuteen vaikuttaa omaan työhönsä. Keinoja tähän ovat perusteelliset kartoitukset ja riskienarviointi, työvuorosuunnittelu työntekijän toiveita kuunnellen, hyvä perehdytys, työyhteisön tuki ja palkitseminen hyvästä työstä ja palautteesta.

Myös kannattava yritystoiminta on palveluiden jatkuvuuden kannalta oleellista. Huolellisella rekrytoinnilla, laadun ylläpitämisellä ja yrityksen arvoja toteuttamalla huolehditaan palvelujen kysynnän jatkuvuudesta.

3.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

3.2.1 Palveluiden laadulliset edellytykset

Palveluiden laatu perustuu, paitsi alaa ohjaavien säädösten ja lakien noudattamiseen, yrityksen arvoihin ja niiden viestimiseen työntekijöille jo rekrytointi vaiheessa. Rekrytointi vaiheessa selvitetään työntekijä motivaatio kyseiseen tehtävään, vuorovaikutustaidot, luottotiedot sekä kokemus ja sopivuus työskennellä ikäihmisten ja heikentyneen toimintakyvyn omaavien ihmisten kanssa.

Asiakaskokemusta ja asiakaspolkua kehitetään etupainotteisesti. Pyritään miettimään palvelua asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspalautetta ja työntekijäpalautetta kerätään säännöllisesti ja käytetään kehittämisen työkaluna. Tarvittaessa reagoidaan nopeasti saatuun palautteeseen.

Työntekijöiden hyvinvointi korreloi asiakkaan kokemaan palvelun laatuun, joten työhyvinvointiin panostaminen on ensisijaisen tärkeää yrityksessä.

3.2.2 Toimitilat ja välineet

Hallinnollinen työ tehdään pääsääntöisesti toimistolta ja asiakastyö tapahtuu asiakkaan omassa kotona tai julkisissa tiloissa (ulkona, kaupassa, apteekissa tms.). Tarpeen vaatiessa, esimerkiksi koulutus- ja kehitystilaisuuksiin voidaan vuokrata tiloja lyhytaikaisesti.

3.2.3 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Asiakastietoja käsitellään huolellisesti ja työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus. Asiakastiedot säilytetään lukitussa arkistossa ja sähköiset tiedot on salasanalla suojattu. Asiakkaalta kysytään ja kirjataan vain palvelun kannalta oleelliset tiedot. Tietosuojasta vastaa yrityksen toimitusjohtaja Kirsi Leinonen. p. +358414671995. Tietosuojaseloste on nähtävissä palveluntuottajan nettisivuilla: www.hoivanto.fi

Kaikki työntekijät perehdytetään tietosuojaperiaatteisiin ja he saavat kirjallisen materiaalin perehdytyksestä.

3.2.4 Tietojärjestelmät ja teknologian käyttö

Palveluntuottajalla on käytössään Valviran Astori rekisteri hyväksynnän mukainen järjestelmä Nursebyddy.

Palveluntuottaja on laatinut tietoturvasuunnitelman, jossa on kartoitettu tarkemmin riskit ja uhat tietoturvan näkökulmasta. Viimeisin tietoturvasuunnitelma on päivitetty 16.2.2026

3.2.5 *Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt*

Työntekijät perehdytetään työsuhteen alussa hygieniakäytäntöihin ja aseptiseen työotteeseen. Tarvittaessa käytetään maskia ja kertakäyttöhanskoja. Noudatamme terveystieteiden ohjeita ja suosituksia koskien infektioiden torjuntaa ja hygieniakäytäntöjä.

Kaikilla työntekijöillä on saatavilla maskeja, kertakäyttöhanskoja sekä käsidesiä. Työnantaja hankkii edellä mainitut tarvikkeet.

3.2.6 Lääkehoitosuunnitelma

Yritys ei osallistu lääkehoitoon tai lääkkeiden jakoon. Työntekijämme voi vain asiakkaan ohjaamana antaa lääkkeitä joko valmiiksi jaetusta dosetista tai annosjakelupussista.

3.2.7 Lääkinnälliset laitteet

Palveluntuottajan työntekijät ohjaavat lähinnä yleisimpien apuvälineiden käyttöä ja huoltoon ohjaamista. Tarvittaessa avustamme asiakasta lääkinnällisten laitteiden käytössä, hoitavan tahon ohjeistukseen perustuen.

3.3 Asiakastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Palveluntuottaja pyrkii selvittämään työntekijän soveltuvuutta alalle haastattelemalla, tutustumalla taustoihin ja olemalla yhteydessä suosittelijoihin. Palveluntuottajalla on oikeus ja velvollisuus pyytää rikosrekisteriote henkilöltä, joka palkataan työskentelemään iäkkään ja/tai vammaisten pariin. Mainitsemme rikosrekisteriotteen esittämisestä jo rekrytoinnin alkuvaiheessa, ja työntekijä toimittaa rekisterin, mikäli tulee valituksi. Merkitsemme työntekijän tietoihin päivämäärän, milloin rekisteri on näytetty sekä rekisterin tarkastan nimen. Rikosrekisteriotteen tietoja jaetaan ainoastaan rekrytointipäätöstä tekevien henkilöiden kanssa. Tarvittaessa ammattioikeudet tarkistetaan rekisteristä.

Kotipalvelutyöntekijän, avustajan ja henkilökohtaisen avun työntekijän osaaminen: Kotipalvelutyöntekijällä ei ole erityistä tutkintovaatimusta, joten osaaminen arvioidaan mahdollisen koulutuksen, kokemuksen ja suositusten kautta. Sopivuutta alalle arvioidaan aiemman kokemuksen ja vuorovaikutustaitojen kautta. Perusteellisen perehdytyksen sekä jatkuvan kehittämisen kautta varmistetaan työntekijöiden ajantasainen osaaminen.

Asiakkaalle tehdyssä palveluntarpeenarvioinnissa esille tulleet vammat, sairaudet ja toimintakyky huomioidaan rekrytointeja tehdessä kartoittamalla työnhakijan kokemusta kyseisien toimintakykyyn vaikuttavien asioiden taholta.

Ammattitaitoinen tehtäviin soveltuva henkilöstö on palvelujen laadun edellytys, joten palveluntuottaja panostaa työssä viihtymiseen, hyvään ja avoimeen työilmapiiriin ja sitä kautta työntekijän sitouttamiseen yrityksen toimintatapoihin, arvoihin ja omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan.

3.4 Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Palveluntuottaja noudattaa osallisuuden edistämisen periaatteita, jonka mukaan ihminen osallistuu toimintaan tai palveluun vapaaehtoisesti. Yksilölliset ratkaisut etsitään asiakkaalle arviokäynnillä ja tarvittaessa palvelusuunnitelmaa päivitetään. Palvelusuunnitelmaa noudatetaan sovitusti.

Asiakkaat kohdataan kunnioittaen ja kategorisoimatta, yksinäisyyttä ja osallisuutta pyritään edesauttamaan kannustamalla ja mahdollistamalla asiakkaan

osallistuminen ja vaikuttaminen. Kehitämme palveluja asiakasta kuunnellen ja etsimme keinoja edistää osallisuutta.

Huomioimme, että Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa periaate, jonka mukaan yksilöllä on oikeus määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista.

Asiakas, omaiset ja läheiset voivat olla matalalla kynnyksellä yhteydessä kaikissa palveluun liittyvissä asioissa. Heillä on mahdollista osallistua palvelujen suunnitteluun ja omavalvonnan kehittämiseen antamalla ehdotuksia ja palautetta.

Ongelmatilanteissa asiakkaita kehoitetaan olemaan yhteydessä palveluntuottajaan:

Hoivanto Oy Kirsi Leinonen p. +358414671995, kirsi@hoivanto.fi

Jos keskustelut eivät johda asioiden selviämiseen voi asiakas olla yhteydessä hyvintointialueen potilas- ja sosiaalivastaavaan, joka neuvoo asiakkaan oikeuksiin ja asemaan liittyvissä asioissa:

Pohteen potilas- ja sosiaaliasiavastaava puh 08 669 0600

[https://pohde.fi/palvelut/potilas- ja- sosiaalivastaava](https://pohde.fi/palvelut/potilas-ja-sosiaalivastaava)

Apua ongelmatilanteissa saa myös kuluttajaneuvonnasta:

p. 09 5110 1200 www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta

4. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

4.1 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Epäkohdista ja puutteista ilmoitetaan palveluntuottajan vastaavalle henkilölle puhelimitse, kasvotusten tai sähköpostilla. Salassapitosäädösten estämättä ilmoitus voidaan tehdä, jos ammattihenkilö on tehtävässään saanut tietää iäkkäästä henkilöstö tai henkilöstä, joka on sosiaalihuollon tarpeessa ja on ilmeisen kykenemätön vastaamaan omasta huolenpidostaan, terveydestään tai turvallisuudestaan. Ilmoitus tehdään sosiaalihuollon tarpeesta hyvinvointialueen sosiaalihuollosta vastaavalle viranomaiselle.

Palveluntuottaja ja henkilöstöön kuuluvan pitää viipymättä ilmoittaa toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai sen uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäätöjen estämättä.

Mainitun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai sen uhkaa ei korjata viivytyksettä.

5. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

5.1 Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Perehdytyksestä lähtien työntekijöitä pyritään sitouttamaan omavalvonnan keskeisiin periaatteisiin ja tätä kautta kehittämään myös omaa työtään sekä työ- ja asiakasturvallisuutta. Reaktiivinen laadunhallinta perustuu nopeaan ongelmatilanteiden ratkaisemiseen ja siitä raportoimiseen ja oppimiseen. Ennaltaehkäisevässä laadunhallinnassa pyritään ennakoimaan ja ehkäisemään ongelmia ennen kuin ne varsinaisesti syntyvät. Palveluntuottaja tekee ennaltaehkäisevää riskienkartoitusta rekrytointien, perehdytyksen ja arviontikäyntien sekä saatujen palautteiden kautta.