



SunHoiva Hoitopalvelut Oy

Omavalvontasuunnitelma 2026

Sisällysluettelo

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2	TOIMINTA-AJATUS	4
2.1	Yrityksen toiminta-ajatus	4
2.2	Palvelutoiminnan toiminta-ajatus	5
3	RISKIENHALLINTA	5
3.1	Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	5
3.2	Riskinhallinnan työnjako	6
3.3	Riskien käsitteleminen	7
3.4	Korjaavat toimenpiteet	7
3.5	Muutoksista tiedottaminen	7
4	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA VASTUUHENKILÖT	7
4.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus	8
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	8
5.1	Palvelutarpeen arviointi	8
5.2	Asiakkaan läheisten / omaisten huomiointi:	9
5.3	Hoito- ja palvelusuunnitelma	9
5.4	Asiakkaan kohtelu	10
5.4.1	Itsemääräämisoikeus	10
5.5	Asiakkaan osallisuus	11
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö	11
5.7	Asiakkaan oikeusturva	12
6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	12
		2

6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	12
6.2	Ravitsemus ja hygieniakäytännöt	13
6.3	Terveyden- ja sairaanhoito	13
	Lääkehoito	14
6.4	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	14
7	ASIAKASTURVALLISUUS	14
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	14
7.2	Henkilöstö	14
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	15
7.4	Henkilökunnan sosiaalitulat	16
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	16
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10	OMAAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	17

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikkö: SunHoiva Hoitopalvelut Oy , toiminimi SunHoiva	
Toimintayksikön sijaintikunta; Tampere	
Palvelumuoto; Kotiin tuotettavat palvelut ikäihmisille koko Pirkanmaan alueella	
Yrityksen katuosoite: Takojankatu 1c B13	
Postinumero: 33540	Postitoimipaikka: Tampere
Toimintayksikön esihenkilö: Hanna Keulas	Puhelin : 050 325 0127
Sähköposti : hanna.keulas@sunhoiva.fi	
Toimintalupatiedot (Sosiaalipalvelu, Terveyspalvelu)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty; iäkkäiden kotihoito, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotihoito, vammaisten henkilöiden henkilökohtainen apu, iäkkäiden kotisairaanhoidto, muiden kuin lapsiperheiden ja iäkkäiden kotisairaanhoidto, lapsiperheiden kotisairaanhoidto, muu sosiaalihuollon palvelu; henkilökohtainen apu ja siivous	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 28.7.2022 Valvira, yksityisen terveydenhuollon palvelutuotannon lupa 10.8.2022 Etelä-Suomen AVI, ilmoituksen varainen yksityinen sosiaalipalvelun rekisteröinti 11.8.2025 muutos palveluyksiköiden rekisteröinnissä
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	
NurseBuddy: toiminnanohjausjärjestelmä, työvuorosuunnittelu, palkanmaksu Palkkamaksu ja kirjanpito: finassa Taloushallinnon ohjelma: Procountor Työterveyshuolto: Pirte työterveys	

2 TOIMINTA-AJATUS

2.1 Yrityksen toiminta-ajatus

SunHoiva Hoitopalvelut Oy tuottaa asiakkaan kotiin tuotettavia sosiaali- ja terveystalveluja, turva-auttajapalveluita sekä henkilöstövuokrausta. Palvelut tuotetaan asiakaslhtöisesti, laadukkaasti ja korkealla ammattitaidolla.

2.2 Palvelutoiminnan toiminta-ajatus

Asiakkaiden tarpeet ja tavoitteet kotona asumisen tueksi arvioidaan ja suunnitellaan hänen kanssaan yksilöllisesti. Tilannetta arvioidaan keskustellen kotikäynneillä ja asiakkaan arkeen osallistumalla sekä yhteistyössä omaisten kanssa. Tavoitteiden asettamisessa huomioidaan myös asiakkaan hoitavan tahon / verkoston / lähimmäisten esiin tuoma tieto arjen sujumisessa. Lähtökohtana on, että asiakkaalle pyritään luomaan hänelle sopiva mielekäs arki hänen mahdollisen sairauden oireiden aiheuttamat haasteet huomioiden. Tukea suunniteltaessa huomioidaan asiakkaan psyykkiset- ja fyysiset tuen tarpeet, asumisen turvallisuus, lääkehoidon toteutuksen turvaaminen ja arjen sujuminen.

Palvelun tavoitteena on, että asiakas selviytyy arjessa ja säilyttää sellaisen toimintakyvyn, jonka turvin kykenee asumaan itsenäisesti. Palvelun tavoitteena voi olla myös toimintakyvyn ylläpitäminen niin, että ei ole tarvetta siirtyä raskaampaan asumispalveluun. Lisäksi tavoitteena on, että ensiapukäyntien ja sairaalaosastohoidon tarve vähenee.

SunHoivan tavoitteena on yhdistää onnistuneesti sekä liiketoiminnalliset, että yhteiskunnalliset tavoitteet.

3 RISKIENHALLINTA

3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Riskit pyritään huomioimaan ennakolta ja niistä keskustellaan avoimesti työryhmässä. Vaarojen tunnistamisessa selvitetään mitkä tekijät työympäristössä voivat aiheuttaa vaaraa työntekijöille ja vaarojen arvioinnit dokumentoidaan vuosittain.

Asiakasvalinnoissa mietitään, onko palvelumme asiakkaalle soveltuvaa. Kotikäynti toteutetaan parityönä, mikäli asiakkaan vointi tai käytös lisää turvallisuusriskiä (esim. Päihtymys tai uhkaava käytös)

Aina kotikäynneillä on hyvä miettiä, miten pääsee asunnosta ulos, jos tulee tarve poistua nopeasti.

Mikäli epäkohtia havaitaan, tuodaan ne keskusteluun ja mietitään toimintatapa riskitekijöiden minimoimiseksi. Uhkaavat tilanteet kirjataan ja viedään tiedoksi johtoryhmään. Uhkaavat tilanteet myös keskustellaan työryhmässä ja tarvittaessa ohjataan työntekijä myös työterveyshuoltoon keskustelemaan tilanteesta. Tapahtuneet haittatapahtumat käsitellään johtoryhmässä ja tehdään toimenpiteitä, joilla ehkäistään tulevaisuudessa vastaavanlainen tilanne.

3.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa epäkohtien ja turvallisuuskysymysten käsittelylle. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia koko henkilökunnalta. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen. Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilökunta mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

SunHoiva Hoitopalvelut Oy:ssä on käytössä yksiköiden uhkaavien tilanteiden raportointi, työterveyshuollon suunnitelma, sekä toiminta- ja työohjeet. Yrityksessä tehdään vuosittaiset (ja tarpeen mukaan useamminkin) riskien kartoitukset, arvioinnit, suunnitelmat ja seurannat.

Riskien tunnistaminen on läsnä arjen työssä. Jokainen työntekijä pitää mielessä turvallisuuden, sekä henkilökunnan että asiakkaiden näkökulmasta ja tuo havainnot avoimesti esiin.

Jatkuvan havainnoinnin aiheita ovat mm.

- Henkilöstömitoitus suhteessa asiakasmäärään ja asiakkaiden vointiin.
- Tilat ja niiden käyttö.
- Tilanteet, joissa joutuu työskentelemään yksin asiakkaan kanssa.
- Tietoturva asiat. Mihin kirjataan ja mitä.
- Tiedonkulku työntekijältä toiselle.
- Asiakkaan vointi
- Päihdekäyttö asiakkaalla ja työyhteisössä

- Ulkopuoliset ihmiset esim. asiakkaiden vieraat
- Lääkkeidenjako tilanteet, lääkkeiden kuljetus

Huolehditaan henkilöstön työhyvinvoinnista ja tarvittavasta täydennyskoulutuksesta. Lääkelupakoulutukset ja EA-koulutukset päivitetään säännöllisesti asiaan kuuluvien ohjeiden mukaan. Tietojen käsittelystä, säilytyksestä, arkistoinnista ja hävittämisestä on olemassa lainmukainen ohjeistus. Noudatamme GDPR tietoturvan mukaisia ohjeistuksia. Epäkohdat käsitellään aina yksikössä, sekä tarvittaessa johtoryhmässä ja hallituksessa. Asia tuodaan tarvittaessa välittömästi esille esihenkilölle tai se tuodaan yksikössä yhteiseen palaveriin.

3.3 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on palvelun tuottajalla, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön. Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta. Haittatapahtuman sattuessa täytetään tilanteeseen sopiva raportointipohja esim.

- Väkivalta- tai uhkatilanteen tapahtumaraaportti
- Tietoturvaloukkauslomake

Esihenkilö pitää huolen, että asia viedään eteenpäin ja käsitellään. Haittatapahtumat kirjataan toiminnanohjausjärjestelmä NurseBuddyn omalle lomakkeelle.

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, epäkohtien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

3.5 Muutoksista tiedottaminen

Muutoksista tiedotetaan henkilöstölle ja asiakkaille. Tiedotus tapahtuu yhteisissä palaverissa, sähköpostitse, ja säännöllisissä henkilöstön koulutusiltapäivissä. Asiakkaille toiminnan muutoksista ilmoitetaan kotikäynneillä ja tarvittaessa kirjallisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelman suunnitteluun ja toteutumiseen osallistuvat:

- Yksikön henkilöstö

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toiminasta vastaava sairaanhoitaja

4.1 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

SunHoiva Hoitopalvelut Oy laatii omavalvontasuunnitelmat jokaiseen toimintayksikköönsä. Omavalvontasuunnitelmat päivitetään ja tarkistetaan neljä kertaa vuodessa ja tehdään tarvittavat korjaukset, jolloin varmistetaan, että omavalvontasuunnitelma on toimiva ja asianmukaisella tasolla. Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yrityksen verkkosivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omavalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omavalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yrityksen toimipisteiden toimistoilla sekä yrityksen toimistolla osoitteessa Takojankatu 1c B13.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaat tai heidän läheisensä tilaavat kotiin tuotettavat palvelut yritykseltä. Palvelutarpeen arviointikäynti on asiakkaalle maksuton.

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena

ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyys tai kipu.

Mittareita: asiakkaan yhteydenotto ja tapaaminen, haastattelu, palvelupyyntö, ohjaavan tahon yhteydenotto, suositus, lausunto, yhteistapaaminen / hoitoneuvottelu. Mittareina käytetään myös kuntoutussuunnitelmia.

5.2 Asiakkaan läheisten / omaisten huomiointi:

Asiakkaan omaisten kanssa tehdään yhteistyötä, mikäli asiakas on antanut siihen suostumuksensa. Jos asiakkaan suostumus yhteistyöhön ja tietojen vaihtamiseen on olemassa, tehdään yhteistyötä tilanteen vaatimalla laajuudella. Asiakkaan puolesta tai hänen yli ei tehdä päätöksiä.

5.3 Hoito- ja palvelusuunnitelma

Asiakas tulee palveluidemme piiriin omalla tai läheisten yhteydenoton kautta. Asiakkaalle tehdään henkilökohtainen palvelusuunnitelma, joka kirjataan yrityksen sähköiseen järjestelmään.

Asiakkaan tullessa palvelujen piiriin hänelle tehdään palvelutarpeen arvio, jossa käsitellään seuraavanlaisia asioita:

- Asiakkaan oireet ja oireiden hallinta
- Asiakkaan oma käsitys sairaudestaan ja toimintakyvystään
- Omaisten ja läheisten käsitys asiakkaan toimintakyvystä
- Asiakkaan vahvuudet
- Asiakkaan tuen tarve
- Asiakkaan elämäntarina
- Asiakkaan verkosto ja ihmissuhteet
- Asiakkaan toiveet, kiinnostuksen kohteet ja tulevaisuuden suunnitelmat

Näiden pohjalta tehdään asiakkaan kanssa palvelusopimus, jossa sovitaan tarvittavat käyntikerrat ja palvelut. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja päivittäiselle selviytymiselle asetetut tavoitteet. Asiakkaan tavoitteita tarkistetaan yksilöllisesti sovituin välein. Työryhmän palaverissa jaetaan hoitaville hoitajille tieto asiakkaiden tilanteesta ja tavoitteista. Suunnitelmat löytyvät yrityksen sähköisestä järjestelmästä.

Kotiin tuotettavien palveluiden tavoitteena on tukea asiakasta elämään oman näköistä elämää omassa kodissaan mahdollisimman pitkään.

Kotiin saatavia palveluita ovat mm.

- Henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa auttaminen (peseytyminen, suihku, sauna),
- Asiakkaan lääkkeiden jako ja tarvittaessa lääkkeiden antaminen,
- Siivous ja pyykkihuolto,
- Kauppa-apu tai kauppatilausten hoitaminen sekä
- Muut asiakkaan kanssa sovitut avustamistilanteet.
- Turva-auttajapalvelu
- Lääkeinjektioiden anto lihakseen (i.m.) ja ihonalaisesti (s.c.)
- Verikokeet
- Haavahoidot
- Avanhoidot
- Korvahuuhtelu
- Haavaompeleiden ja hakasten poisto
- Kertakatetroinnit ja katetrin vaihdot
- Lääkkeiden jako
- Ikääntyneiden terveystarkastukset
- EKG

Asiakkaan tai hänen läheisensä kanssa sovitaan kotikäyntien määrä ja tiheys. Käyntimäärät voivat vaihdella kerran viikossa tapahtuvasta käynnistä useamman kerran päivässä tapahtuviin käynteihin. Tarvittaessa ja asiakkaan luvalla voidaan olla yhteydessä asiakasta hoitavaan tahoon tai sosiaalitoimeen.

5.4 Asiakkaan kohtelu

5.4.1 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Sosiaalihuollon palveluissa henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaiden kanssa on erikseen sovittu, milloin on oma kotikäyntiaika. Asiakkaan asuntoon ei mennä ilma asiakkaan lupaa, ellei henkilökunnalla ole jostain syystä noussut huoli asiakkaasta eikä asiakasta tavoiteta muuten. Asiakkaan kulkemista ei rajoiteta. Asiakas saa itsenäisesti suunnitella päiviensä sisällön. Asiakasta tuetaan itsenäisten päätösten teossa, mikäli se on hänelle hankalaa.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta.

Työntekijät tuntevat asiakkaat, tapaavat heitä säännöllisesti ja seuraavat heidän vointiaan. Asiakkaan voinnin huononeminen huomiodaan ja tilanteeseen tartutaan mahdollisimman nopeasti.

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus yrityksen vastuuhenkilölle, mikäli hän on tyytymätön kohteluunsa. Yrityksessä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

Asiakkaiden kaltoinkohtelua pyritään ennaltaehkäisemään mm. henkilökunnan valinnalla, perehdytyksellä ja koulutuksella. Kaltoinkohteluun puututaan välittömästi. Asia käsitellään aina ensin ko. yksikössä. Yrityksen vastaava työntekijä keskustelee ensin asianosaisten kanssa. Kaikkia osapuolia kuullaan. Jos työntekijän todetaan kohdelleen asiakasta kaltoin, tällöin edetään yrityksessä laaditun ohjeistuksen mukaan (puhuttelu, huomautus, varoitus). Tarvittaessa asiakasta ohjataan kääntymään toimitusjohtajan ja / tai potilasasiamiehen / sosiaaliasiamiehen puoleen. Henkilökunnalla on velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista. Yrityksen toimistolta löytyy ilmoituslomake, johon kuvataan asiakkaaseen mahdollisesti kohdistuva epäkohta. Tilanne arvioidaan ja ollaan yhteydessä tarvittaviin tahoihin. Asia käsitellään ja kirjataan toimenpiteet, jotta tilanne ei toistu. Asiakkaan toiveesta ja hänen luvallaan asiakas ja hänen omaisensa kutsutaan yhteiseen tapaamiseen, jossa asia käsitellään ja sovitaan toimenpiteistä.

5.5 Asiakkaan osallisuus

Jokaisella kotikäynnillä huomiodaan asiakkaan erilaisia palvelutarpeita kyselemällä kuulumisia ja toiveita.

Eri-ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön, laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Koska laatu ja hyvä hoito voivat tarkoittaa eri asioita henkilöstölle ja asiakkaalle, on systemaattisesti eritavoin kerätty palaute tärkeää saada käyttöön palvelun kehittämisessä.

5.6 Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö

Keräämme säännöllisesti asiakaspalautetta ja kehittämisehdotuksia palvelujen käyttäjiltä (1 x vuodessa). Asiakaspalautteet palvelunkäyttäjiltä kerätään nimettömänä. Palautetta ja kehittämisehdotuksia voi antaa myös jatkuvasti yrityksen kotisivuilla nimettömänä sekä

suoraan työntekijöille. Palautekoosteet käydään läpi henkilökunnan kanssa. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa.

Koosteet palautteista ja kehittämisehdotuksista käsitellään yhteisesti yrityksen sisällä. Palautteet ja mahdolliset kehittämistoimenpide-ehdotukset käsitellään, sovitaan tarvittavista toimenpiteistä vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa.

5.7 Asiakkaan oikeusturva

Kotiin tuotettavan palvelun asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään palveluun ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta kohdellaan hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toiminnan vastuuhenkilölle. Muistutuksen voi tehdä tarvittaessa myös hänen laillinen edustajansa, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottaja käsittelee asian ja antaa siihen kirjallisen, perustellun vastauksen kohtuullisessa ajassa (1-4viikkoa).

a) Muistutuksen vastaanottaja

Asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus toimitusjohtajalle tai yrityksen potilasasiamiehelle. SunHoivan potilasasiavastaavana toimii Anne-Maarit Pusa-Heittola, anne-maarit.pusa-heittola@sunhoiva.fi.

b) Toiminta-alueen sosiaaliasiavastaavan yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista kirjataan jokaiseen aluekohtaiseen omavalvontasuunnitelmaan

Sosiaaliasiavastaava on puolueeton henkilö, jonka tehtävä on neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita ja heidän omaisiaan lakien soveltamiseen ja asiakkaiden oikeuksiin liittyen.

Palvelu on asiakkaille maksutonta.

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista:

Kuluttajaneuvonta on siirtynyt osaksi Kilpailu- ja kuluttajavirastoa (KKV) 1.1.2019 alkaen. Kuluttajaneuvontaan saa nopeimmin yhteyden arkisin klo 9–15 numerosta 029 553 6901. Ruotsiksi palvelua saa numerosta 029 553 6902.

d) Toimintaa koskeva muistutus käsitellään ensisijaisesti toiminnasta vastaavassa yrityksessä henkilöstön kanssa yhdessä. Muistutuksen tekijää informoidaan käsittelyn tuloksista ja mahdollisista korjaavista toimenpiteistä

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle on 1 kuukausi.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

6.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen. Toiminta pitää sisällään asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaisen arvioinnin ja sen pohjalta tehdyn tavoitteellisen kuntoutussuunnitelman. Palveluilla tuetaan asiakkaan omien edellytysten mukaista itsenäistä toiminnallisuutta.

6.2 Ravitsemus ja hygieniakäytännöt

Asiakasta tuetaan tarvittaessa kotona tapahtuvassa ruuanlaitossa ja ruokailussa. Tilannetta seurataan asiakasta kuulemalla ja seuraamalla.

Työntekijät työskentelevät asiakkaan kotona. Hygieniatasolle asetetut laadulliset tavoitteet ja sen toteutumiseksi laaditut toimintaohjeet sekä asiakkaiden yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat asettavat omavalvonnan tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisen lisäksi infektioiden ja muiden tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Asiakasta avustetaan tarvittaessa oman henkilökohtaisen hygienian huolehtimisessa. Kaikilla työntekijöillä, jotka osallistuvat ruoan käsittelyyn on hygieniapassi.

Yrityksen toimistotilojen siivouksesta ja käytettävistä puhdistusaineista on ohjeistus. Infektiokausina ja epidemiatilanteissa siivousta tehostetaan (desinfektioaineiden käyttö) kaikissa, myös henkilökunnan tiloissa. Yleiset tilat siivotaan oman henkilöstön toimesta erikseen sovitun taajuuden ja ohjeiden mukaan. Arjessa henkilökunta huomioi tilojen yleissiisteyden.

6.3 Terveysten- ja sairaanhoito

Asiakkaat käyttävät kukin oman kuntansa yleisiä terveydenhuolto- ja sairaanhoitopalveluita. Palvelusopimuksen mukaisesti työntekijät ovat tukena lääkehoidon toteutumisessa, seuraavat lääkityksen vaikutusta ja opastavat laboratorioaikojen sekä vastaanottoaikojen varaamisessa tilanteen niin vaatiessa. Tarpeen mukaan työntekijät ovat vastaanotoilla mukana. Asiakkaille annetaan tietoa ravitsevasta ruoasta ja muistutetaan sekä mahdollistetaan liikunta esim. kävelylenkein.

Asiakkaan kuollessa; mikäli asiakas löydetään elottomana kotoaan, ollaan yhteydessä hätänumeroon. Kerrotaan tilanne, sieltä tulee lisäohjeita. Yleensä tilanteen käy toteamassa hoitohenkilökunta ja poliisi. Poliisi on yhteydessä omaisiin, ellei toisin sovita. Paikalle tilataan myös ruumisauto (poliisi tai ambulanssihenkilökunta). Asiakastiedot poistetaan yrityksen tietokannasta.

Lääkehoito

Lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään säännöllisesti kerran vuodessa tai tarpeen mukaan useammin. Työryhmä vastaa lääkehoidon päivityksestä ja toteuttamisesta.

6.4 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaan niin toivoessa teemme tarvittaessa yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon kanssa.

Sosiaalihuollon asiakas saattaa tarvita useita palveluja yhtäaikaaisesti ja iäkkäiden asiakkaiden siirtymät palvelusta toiseen ovat osoittautuneet erityisen riskialttiiksi. Jotta palvelukokonaisuudesta muodostuisi asiakkaan kannalta toimiva ja hänen tarpeitaan vastaava, vaaditaan palvelunantajien välistä yhteistyötä, jossa erityisen tärkeää on tiedonkulku eri toimijoiden välillä. Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan asiakaskohtaisilla yhteydenotoilla, hoitoneuvotteluilla, yhteistyöneuvotteluilla, verkostokokouksilla.

Alihankintasopimuksia laadittaessa on varmistettu alihankintana tuotettujen palvelun toteuttajan pätevyys.

7 ASIAKASTURVALLISUUS

7.1 Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Asiakkailla voi olla käytössään turvarannekkeita. Laitteet testataan työntekijän läsnä ollessa säännöllisesti kerran kuussa ja olemme tarvittaessa yhteydessä turvapalvelun tuottajaan. Lisäksi asiakasta tavatessa tarkistetaan, että kutsuranneke on asianmukaisesti kädessä.

7.2 Henkilöstö

Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon toimintaan sovellettava lainsäädäntö. Toiminnan ollessa luvanvaraista, otetaan huomioon myös luvassa määritelty henkilöstömitoitus ja rakenne.

Yrityksessä työskentelee lähihoitajia, hoiva-avustajia ja henkilökohtaisia avustajia. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan.

Koko henkilöstön rakennetta, riittävyttä ja kelpoisuutta seurataan vuosittaisessa henkilöstösuunnitelmassa. Kelpoisuudet ovat lainmukaiset.

7.3 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Henkilöstön rekrytointia ohjaavat työlainsäädäntö ja työehtosopimukset, joissa määritellään sekä työntekijöiden että työnantajien oikeudet ja velvollisuudet. Erityisesti palkattaessa asiakkaiden kodeissa työskenteleviä työntekijöitä otetaan huomioon erityisesti henkilöiden soveltuvuus ja luotettavuus. Tämän lisäksi yksiköllä voi olla omia henkilöstön rakenteeseen ja osaamiseen liittyviä rekrytointiperiaatteita, joista avoin tiedottaminen on tärkeää niin työn hakijoille kuin työyhteisön työntekijöille.

Yrityksellä on yhteiset periaatteet rekrytoinnissa. Avoimet työpaikat laitetaan hakuun. Hakijoiden kelpoisuus ennen työsopimuksen allekirjoitusta varmistetaan alkuperäisistä opinto- ja työtodistuksista ja JulkiTerhikki -tietokannasta ja/tai JulkiSuosikki -tietokannasta (=terveyden- ja sosiaalihuollon ammattihenkilöstön keskusrekisterin julkiset tietopalvelut). Työntekijää tavataan ja haastatellaan ennen ensimmäisen työsopimuksen tekoa. Näin tutustutaan puolin ja toisin ja todetaan työntekijän soveltuvuus yksikön työhön.

Vakituiselle henkilökunnalle palkataan sijaiset esim. kesälomien ja sairauslomien ajaksi, näin turvataan asiakkaiden palvelut henkilökunnan poissaolojen aikana.

SunHoiva huolehtii henkilöstön työhyvinvoinnista tarjoamalla mm. henkilöstöetuja ja kattavan työterveyshuollon. SunHoivalla on käytössä varhaisen puuttumisen malli, jossa käydään työntekijän kanssa keskusteluja työssäjaksamisesta ja ohjataan työterveyshuoltoon. Henkilöstö voi itse vaikuttaa omiin työvuoroihinsa. Näillä toimilla pyrimme minimoimaan henkilöstön sairaslomia.

Toimintayksikön hoito- ja hoivahenkilöstö perehdytetään asiakastyöhön, asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvonnan toteuttamiseen. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaissa säädetään työntekijöiden velvollisuudesta ylläpitää ammatillista osaamistaan ja työnantajien velvollisuudesta mahdollistaa työntekijöiden täydennyskoulutautuminen. Huolehdimme uusien työntekijöiden työsuhteeseen liittyvien asioiden perehdytyksestä. Yleinen perehdyttämisohje ja perehdyttämisprosessi sekä lomake yleiseen perehdyttämiseen löytyvät yrityksen tietojärjestelmästä.

Täydennyskoulutuksista huolehditaan suunnitelmallisesti ja kehityskeskusteluja hyödyntäen.

7.4 Henkilökunnan sosiaalitilat

Henkilökunnalla on toiminta-alueella toimiston yhteydessä sosiaalitilat. Yrityksen toimisto sijaitsee osoitteessa Takojankatu 1b C13 Tampere. Henkilöstö siirtyy aina työvuoron aikana kotikäynneille suoraan asiakkaiden luo. Toimisto/sosiaalitila ei toimi lähtöpisteenä kotikäynneille, vaan sitä käytetään tarvittaessa työvuoron aikaisena taukotilana sekä perehdytykseen, palavereihin ja koulutuksiin.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

Itsemaksava asiakas määrittää mitä tietoja antaa palveluntuottajalle. Yritys tallentaa asiakasta osoite- ja laskutustiedot, käyntiajankohdat sekä asiakkaan tai läheisen kanssa sovitut palvelukuvaukset.

Näistä asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilökisteri (henkilötietolaki 10 §), josta informoimme asiakasta. Laatimalla rekisteriselostetta hieman laajempi tietosuojaseloste toteutuu samalla myös tämä lainmukainen asiakkaiden informointi.

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista.

a) Miten varmistetaan, että palvelutoiminnassa noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

- Työntelijät perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin.

b) Miten huolehditaan henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

- Työsuhteen alussa käydään kirjaamiskäytännöt läpi.

c) Missä yksikönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

- Henkilökunnan toimistossa, näkyvällä paikalla.

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Toimitusjohtaja Roope Jokinen 040 577 9201

9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta. Tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista saadaan useista eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittämistarpeet ja niille sovitaan riskin vakavuudesta riippuen suunnitelma, miten asia hoidetaan kuntoon.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Yhteenveto vuodesta 2025:

SunHoiva Hoitopalvelut Oy:n toiminta Pirkanmaan alueella on vuoden 2025 aikana ollut yritysjärjestelyjen ja liiketoimintakauppojen vuoksi vielä melko pienimuotoista. Omavalvonnan toteutumista on seurattu jatkuvasti osana päivittäistä toimintaa, henkilöstön työn ohjausta sekä asiakaspalautteiden käsittelyä.

Toiminnan aikana ei ole ilmennyt asiakas- tai potilasturvallisuutta vaarantaneita haittatapahtumia, vakavia poikkeamia, tietoturvaloukkauksia tai muita sellaisia epäkohtia, jotka olisivat edellyttäneet viranomaisilmoituksia tai merkittäviä korjaavia toimenpiteitä. Syksyllä 2025 toteutettiin yhteistyössä työterveyshuollon kanssa työympäristön ja toiminnan riskienarviointi. Arvioinnissa tarkasteltiin henkilöstön työolosuhteita, työssä esiintyviä kuormitustekijöitä, työturvallisuutta sekä asiakastyöhön liittyviä riskejä. Arvioinnissa ei havaittu merkittäviä puutteita tai sellaisia riskitekijöitä, jotka olisivat edellyttäneet välittömiä toimenpiteitä. Asiakaspalautteita on kerätty toiminnan aikana sekä suullisesti että kirjallisesti. Saadut palautteet ovat olleet pääosin myönteisiä ja ne ovat koskeneet erityisesti henkilöstön ammattitaitoa, palvelun luotettavuutta sekä asiakkaiden yksilöllistä kohtaamista. Omavalvonnan seurannan perusteella palvelutoiminnan arvioidaan täyttäneen sille asetetut laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimukset. Toiminnan kasvaessa omavalvonnan seuranta ja dokumentointia kehitetään edelleen osana yrityksen jatkuvaa laadunhallintaa.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava Sairaanhoidaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Kaisa Hulkkonen

SIGNATURES

ALLEKIRJOITUKSET

UNDERSKRIFTER

SIGNATURER

UNDERSKRIFTER

This document contains 18 pages before this page
Dokumentet inneholder 18 sider før denne siden

Tämä asiakirja sisältää 18 sivua ennen tätä sivua
Dette dokument indeholder 18 sider før denne side

Detta dokument innehåller 18 sidor före denna sida

authority to sign
representative
custodial

asemavaltuus
nimenkirjoitusoikeus
huoltaja/edunvalvoja

ställningsfullmakt
firmateckningsrätt
förvaltare

autoritet til å signere
representant
foresatte/verge

myndighed til at underskrive
repræsentant
frihedsberøvende