



SunUran Hoiva Oy

Omavalvontasuunnitelma 2023

## Sisällysluettelo

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

6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	13
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	13
6.2	Ravitsemus ja hygieniäkäytännöt	13
6.3	Terveyden- ja sairaanhoito	14
	Lääkehoito	14
6.4	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	14
7	ASIAKASTURVALLISUUS	15
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	15
7.2	Henkilöstö	15
7.3	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	15
7.4	Henkilökunnan sosiaalililat	16
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	17
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	17
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	18

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikkö: SunUran Hoiva Oy, toiminimi SunHoiva	
Toimintayksikön sijaintikunta; Tampere	
Palvelumuoto; Kotiin tuotettavat palvelut ikäihmisille, vammaisille henkilöille ja mielenterveyskuntoutujille.	
Yrityksen katuosoite: Hammareninkatu 7 2.krs.	
Postinumero: 33100	Postitoimipaikka: Tampere
Toimintayksikön esihenkilö: Liiketoimintajohtaja Niina Uimonen	Puhelin : 0503250127
Sähköposti : niina.uimonen@sunhoiva.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajakohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty; Kotiin tuotettavat palvelut ikäihmisille	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta <b>28.7.2022 Valvira, yksityisen terveydenhuollon palvelutuotannon lupa</b> <b>10.8.2022 Etelä-Suomen AVI, ilmoituksen varainen yksityinen sosiaalipalvelun rekisteröinti</b>
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Toiminnanohjausjärjestelmä Nursebuddy Työvuoro-, palkka,- laskutus- ohjelma Linkity Oy Kirjanpito-ohjelma Administer Oy, Accountor Työterveyshuolto Terveystalo Oy Nettisivut Tagomo Oy	

## 2 TOIMINTA-AJATUS

### 2.1 Yrityksen toiminta-ajatus

SunUran Hoiva Oy tuottaa asiakkaan kotiin tuotettavia sosiaali- ja terveyspalveluja sekä henkilöstövuokrausta. Palvelut tuotetaan asiakaslähtöisesti, 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 sujumisesta. 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, lääkeshoidon 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.

## 2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet

Osallisuus ja itsemääräämisoikeus;

- arvostamme toisiamme ja kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti
- olemme oman elämämme asiantuntijoita ja toiminnallamme on merkitystä
- meillä voi vaikuttaa ja tulla kuulluksi

Ilo ja välittäminen;

- myönteisyys auttaa onnistumaan
- sujuva arki johtaa hyvään elämään
- kierrätämme iloa

Vastuullisuus;

- Huolehdimme vastuullisesti asiakkaistamme ja työntekijöistämme
- Kunnioitamme ihmisarvoa ja yksilöllisyyttä

Toimintamme perustuu kumppanuuteen asiakkaidemme ja verkostomme kanssa ja toimimme eettisesti kestäväällä pohjalla kuulemalla heidän odotuksiaan ja toiveitaan.

## **3 RISKIENHALLINTA**

### **3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskit pyritään huomioimaan ennakolta ja niistä keskustellaan avoimesti työryhmässä. Asiakasvalinnoissa mietitään, onko palvelumme asiakkaalle soveltuvaa. Kotikäynneille ei mennä yksin, jos asiakas havaitaan kireäksi tai päihtyneeksi. 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.

SunUran Hoiva 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. Työturvallisuutta käsitellään työryhmissä vuosittain. Vuosikelloon sovittu käsittelyajankohta on lokakuu. Yrityksessä kokoontuu säännöllisesti työsuojelu- ja yhteistoimintatyöryhmä n. 4 kertaa vuodessa.

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 ohjeitten 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 tapahtumaraportti
- Tietoturvaloukkauslomake

Esihenkilö pitää huolen, että asia viedään eteenpäin ja käsitellään.

### 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, joita on kerta kerta vuodessa. Asiakkaille toiminnan muutoksista ilmoitetaan kotikäynneillä ja tarvittaessa kirjallisesti.

## 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA VASTUUHENKILÖT

Omaevalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omaevalvonnan suunnitteluun ja toteutumiseen osallistuvat:

Liiketoimintajohtaja Niina Uimonen p. 050 325 0127  
Palvelujohtaja Saija Laitinen p. 040 514 1990

Omaevalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:  
Saija Laitinen puh. 040514 1990 / [saija.laitinen@sunhoiva.fi](mailto:saija.laitinen@sunhoiva.fi)

Kun yritys hakee Parasta palvelua- PSOP- järjestelmään palveluntuottajaksi, päivitetään omaevalvontasuunnitelma vastaamaan järjestelmän vaatimuksia.

### 4.1 Omaevalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus

SunUran Hoiva Oy laatii omaevalvontasuunnitelmat jokaiseen toimintayksikköönsä. Omaevalvontasuunnitelmat päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelmia käsitellään henkilökuntapalaverissa ja kehittämisspäivissä. Omaevalvontasuunnitelmat päivitetään ja tarkistetaan vuosittain ja tehdään tarvittavat korjaukset, jolloin varmistetaan, että omaevalvontasuunnitelma on toimiva ja asianmukaisella tasolla. Ajan tasalla oleva omaevalvontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yrityksen verkkosivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omaevalvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaevalvontasuunnitelmat ovat nähtävillä yrityksen toimipisteiden toimistoilla sekä yrityksen toimistolla osoitteessa Hammareninkatu 7 2.krs 33100 Tampere.



## **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:**

Tutustumiskäynnillä ja haastattelussa kuullaan asiakasta. Omainen / läheinen voi olla mukana. 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 elämänlaadulleen ja päivittäiselle selviytymiselle asetetut tavoitteet. Asiakkaan tavoitteita tarkistetaan yksilöllisesti sovituin välein. Työryhmän palavereissa 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.

Kotipalveluita ovat mm.

- henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtimisessa auttaminen (peseytyminen, suihku, sauna),
- asiakkaan lääkkeiden jako ja tarvittaessa lääkkeiden antaminen,
- siivous ja pyykinhuolto,
- kauppa-apu tai kauppatilausten hoitaminen sekä
- muut asiakkaan kanssa sovitut avustamistilanteet.

Kotisairaanhoidon palveluita ovat sairaanhoitajan tai terveydenhoitajan palvelut kotikäynneillä mm:

- Lääkeinjektioiden anto lihakseen (i.m.) ja ihonalaisesti (s.c.)
- Haavahoidot
- Avannehoidot
- Korvahuuhtelu
- Haavaompeleiden ja hakasten poisto
- Kertakatetroinnit ja katetrin vaihdot
- Lääkkeiden jako
- Terveystieteelliset avut sairaalasta kotiutumisen hetkellä esim. leikkauksen jälkeen.
- Marevan-lääkkeen annoksen määrittely INR-kokeen tuloksen perusteella.

SunUran Hoiva Oy ei tuota seuraavia palveluita: kipupumppuhoitoja - suonensisäistä lääkehoitoa - suonensisäistä nesteytyshoitoa - pistettävää huumausainelääkehoitoa -

korvaushoitoa - maksullista rokotustoimintaa (joka ei kuulu kunnan kanssa tehtyyn sopimukseen rokotteiden annosta asiakkaille).

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 huomioidaan 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. Palvelujohtaja käsittelee tilanteen työryhmän kanssa ja vie asian eteenpäin. 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 huomioidaan 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 kehittämis ehdotuksia palvelujen käyttäjiltä (1 x vuodessa). Asiakaspalautteet palvelunkäyttäjiltä kerätään nimettömänä. Palautetta ja kehittämis ehdotuksia voi antaa myös jatkuvasti yrityksen kotisivuilla nimettömänä sekä suoraan työntekijöille. Palautekoosteet käydään läpi henkilökunnan kanssa. Palautteiden pohjalta kehitetään toimintaa.

Koosteet palautteista ja kehittämis ehdotuksista käsitellään hallituksessa ja johtoryhmässä. 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 palvelujohtajalle, toimitusjohtajalle tai yrityksen potilasasiamiehelle. SunHoivan potilasasiamiehenä toimii palvelujohtaja Saija Laitinen, [saija.laitinen@sunhoiva.fi](mailto:saija.laitinen@sunhoiva.fi).

b) Toiminta-alueen sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista kirjataan jokaiseen aluekohtaiseen omavalvontasuunnitelmaan. Sosiaaliasiamies 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 Ravitseminen ja hygieniakäytännöt**

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

Työntekijät työskentelevät asiakkaan kotona. Hygienia-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 yksikköjen siivoussuunnitelmissa.

Infektiokausina ja epidemiatilanteissa siivousta tehostetaan (desinfektioaineiden käyttö) kaikissa, myös henkilökunnan tiloissa. Yleiset tilat siistitään ulkopuolisen siivousfirman toimesta erikseen annetuilla ohjeilla. Arjessa henkilökunta huomioi tilojen yleissiisteyden.

Covid-19 aikana, seurataan tarkkaan ajankohtaisia hygieniaohjeita.

### **6.3 Terveyden- 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.

Mikäli asiakkaan vointi huolettaa seurataan painoa, ravitsemusta, veranpainetta, tajunnantaso.

Terveydenhuollon palveluista vastaa liiketoimintajohtaja Niina Uimonen p. 050 3250127

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaa palvelujohtaja Saija Laitinen p. 040 514 1990  
saija.laitinen@sunhoiva.fi.

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. Palvelujohtaja Saija Laitinen sekä työryhmä vastaavat 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.

Turvallisuusselvitys on laadittu ja löytyy yrityksen toimistolta.  
Pelastautumissuunnitelma on laadittu ja löytyy toimistolta.

### **7.2 Henkilöstö**

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

SunUran Hoiva Oy:n toimitusjohtaja Maarit Hirvosella on sosiaalityön pätevyys, suoritettu sosiaalihuoltajan tutkinto Tampereen yliopistosta ja Sosiaali- ja terveysjohtamisen EMBA-tutkinto sekä lähes 30-vuotta kestänyt sosiaalialan johtamiskokemus.

Liiketoimintajohtaja Niina Uimonen on sairaanhoitaja ja hänellä on yli kymmenen vuoden kokemus akuuttisairaanhoidossa erikoissairaanhoidon ensiavussa sekä ylempi ammattikorkeakoulututkinto sosiaali- ja terveysalan johtamisesta ja kehittämisestä.

Palvelujohtaja Saija Laitinen on koulutukseltaan sairaanhoitaja ja yli kymmenen vuoden kokemus akuuttihoitotyöstä teho-osastolla.

Yrityksessä työskentelee noin 70 lähihoitajaa. 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

soveltavuus 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 soveltavuus yksikön työhön.

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

Äkillisiin sairaslomiin olemme varautuneet oman resurssipankin avulla. Resurssipankissa työskentelee 2-3 vakituista työntekijää, jotka tekevät sairauslomien ja muiden äkillisten poissaolojen työvuoroja. Äkillisissä sijaistardeissa käytössämme on myös hälytyskorvaus.

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

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. Palvelujohtaja huolehtii uusien työntekijöiden työsuhteeseen liittyvien asioiden perehdytyksestä. Yleinen perehdyttämisohje ja perehdyttämisprosessi sekä lomake yleiseen perehdyttämiseen löytyvät yrityksen tietojärjestelmästä.

Täydennyskoulutuksista huolehditaan suunnitelmallisesti ja kehityskeskustelua hyödyntäen. Henkilö-kunnalle tarjotaan 2 yhteistä koulutuspäivää vuosittain, joiden sisältö suunnitellaan työhyvinvointi- ja koulutustyöryhmässä.

#### **7.4 Henkilökunnan sosiaalililat**

Henkilökunnalla on joka toiminta-alueella toimiston yhteydessä sosiaalililat. Yrityksen toimisto sijaitsee osoitteessa Hammareninkatu 7 2.krs, 33100 Tampere.

Työntekijät lähtevät kotikäynneille toimistolta ja palaavat käyntien jälkeen toimistolle ennen työvuoron loppumista.



Sosiaalituloissa on lepotila ja keittiö, jossa on jääkaappi ja mikro sekä tarvittava välineistö ruokailuun. Sosiaalituloissa on myös wc ja suihku sekä lukolliset kaapit henkilökohtaisten tavaroiden säilyttämiseen.

## **8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY**

Itsemaksava asiakas määrittää mitä tietoja antaa palveluntuottajalle. Yritys tallentaa asiakkaista osoite- ja laskutustiedot, käyntiajankohdat sekä asiakkaan tai läheisen kanssa sovitut palvelukuvaukset. Tiedot kirjataan sähköiseen Nursebuddy-toiminnanohjausjärjestelmään. Näistä asiakkaiden tiedoista muodostuu henkilörekisteri (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 yksikkönne 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

- Liiketoimintajohtaja Niina Uimonen p. 050 325 0127

## **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**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava liiketoimintajohtaja.

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Tampere

13.09.2023

Niina Uimonen