



SunHoiva Hoitopalvelut Oy  
SunHoivan Rauman toimipiste  
Omavalvontasuunnitelma 2025

## Sisällysluettelo

1	PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	4
2	TOIMINTA-AJATUS	5
2.1	Yrityksen toiminta-ajatus	5
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	7
3.3	Riskien käsitteleminen	8
3.4	Korjaavat toimenpiteet	8
3.5	Muutoksista tiedottaminen	8
4	OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN JA VASTUUHENKILÖT	8
4.1	Omavalvontasuunnitelman seuranta ja julkisuus	9
5	ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET	9
5.1	Palvelutarpeen arviointi	9
5.2	Asiakkaan läheisten / omaisten huomiointi:	10
5.3	Hoito- ja palvelusuunnitelma	10
5.4	Asiakkaan kohtelu	12
5.4.1	Itsemääräämisoikeus	12
5.5	Asiakkaan osallisuus	13
5.6	Palautteen kerääminen, käsittely ja käyttö	13
5.7	Asiakkaan oikeusturva	13
		2

6	PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	14
6.1	Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	14
6.2	Ravitsemus ja hygieniäkäytännöt	14
6.3	Terveyden- ja sairaanhoito	15
	Lääkehoito	15
6.4	Yhteistyö eri toimijoiden kanssa	16
7	ASIAKASTURVALLISUUS	16
7.1	Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa	16
7.2	Tiedonkulku ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa asiakasturvallisuuden näkökulmasta	16
7.3	Henkilöstö	17
7.4	Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet	17
7.5	Henkilökunnan sosiaalitulat	18
8	ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY	18
9	YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA	19
10	OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA	20

# 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Toimintayksikkö: SunUran Hoiva Oy, toiminimi SunHoiva	
Toimintayksikön sijaintikunta; Rauma	
Palvelumuoto; Kotiin tuotettavat palvelut ikäihmisille koko Satakunnan alueella	
Yrityksen katuosoite: Sinkokatu 11, 26100 Rauma	
Postinumero: 26100	Postitoimipaikka: Rauma
Toimintayksikön esihenkilö: Heidi Lamminpää	Puhelin : 0503023313
Sähköposti : heidi.lamminpaa@sunhoiva.fi	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (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>28.12.2023 Länsi- ja Sisä-Suomen AVI, ilmoituksen varainen yksityinen rekisteröinti</b>
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	
Työvuoro-ohjelma Linkity Toiminnanohjausjärjestelmä Nurse Buddy Tilitoimisto Torni Oy Työterveyshuolto Terveystalo Oy  Toimintavarmuuden turvaaminen asiakastyössä Hoivapalvelu Manner Oy	

## **2 TOIMINTA-AJATUS**

### **2.1 Yrityksen toiminta-ajatus**

SunHoiva Hoitopalvelut Oy tuottaa kotiin vietäviä sosiaali- ja terveyspalveluja sekä tarjoaa henkilöstövuokrausta. Palvelumme perustuvat asiakaslähtöisyyteen, korkeaan laatuun ja ammattitaitoon.

### **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.

### **2.3 Arvot ja toimintaperiaatteet**

SunHoiva toimii kestäväällä arvopohjalla ja on vastuullinen sekä monipuolinen sosiaalipalvelujen ja henkilöstövuokrauksen osaaja.

#### **Luotettavuus ja vastuullisuus**

Olemme luotettava kumppani ja ansaitsemme luottamuksen toimimalla rehellisesti ja läpinäkyvästi. Huolehdimme vastuullisesti asiakkaistamme sekä työntekijöistämme ja edistämme positiivista muutosta yhteiskunnassa ja ympäristössä, jossa toimimme.

## **Ilo ja lämpö**

Työstämme välittyvä positiivisuus, ilo ja lämpö kanssaihmiä kohtaan. Myönteisyys ja välittäminen auttavat onnistumaan ja ovat avain aitoihin kohtaamisiin ja menestyksekkääseen yhteistyöhön.

## **Arvostavuus**

Kunnioitamme ihmisarvoa ja jokaisen ihmisen ainutlaatuisuutta. Kuuntelemme asiakkaitamme ja työntekijöitämme arvostaen ja otamme heidän tarpeensa huomioon. Olemme oikea työyhteisö, jossa henkilöstö viihtyy ja jakaa arvokasta osaamistaan.

## **Yhdessä kehittäminen**

Toimintamme kehittäminen on pitkäjänteistä ja jatkuvaa, jotta voimme tarjota entistä parempia kokemuksia ja ratkaisuja asiakkaillemme. Työskentelemme asiakkaidemme kumppaneina ja verkostojemme kanssa avoimina palautteelle, uusille mahdollisuuksille ja jatkuvalla oppimiselle. Digitaalisuus sujuvoittaa työskentelyämme.

# **3 RISKIENHALLINTA**

## **3.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat**

Riskit pyritään ennakoimaan ja niistä käydään avointa keskustelua työryhmän kesken. Asiakkaan palvelutarpeen arvioinnissa otetaan huomioon, onko palvelumme soveltuva asiakkaalle. Jos asiakkaan todetaan olevan kireä tai päihtynyt, kotikäynneille ei mennä yksin. Kotikäynneillä on aina hyvä etukäteen suunnitella, miten asunnosta poistutaan nopeasti mahdollisen hätätilanteen sattuessa.

Jos toiminnassa havaitaan epäkohtia, ne tuodaan heti keskusteluun ja pohditaan, miten riskitekijät voidaan minimoida. Uhkaavista tilanteista tehdään merkinnät, ja ne käsitellään johtoryhmässä. Työryhmässä käydään uhkatilanteet läpi, ja tarvittaessa työntekijä ohjataan työterveyshuoltoon keskustelemaan tilanteesta. Johtoryhmä käsittelee myös tapahtuneet haittatapahtumat ja tekee toimenpiteitä, joilla ehkäistään vastaavien tilanteiden toistuminen tulevaisuudessa.

## 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. Työturvallisuutta käsitellään työryhmissä vuosittain. Työsuojelu- ja yhteistoimintatyöryhmän perustamisen tarvetta arvioidaan säännöllisesti henkilöstömäärän kasvaessa.

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
- Lääkkeiden jako tilanteet, lääkkeiden kuljetus

Huolehdimme 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
- Asiakastietojärjestelmän haittatapahtuma ilmoitus (Nursebuddy)

Yksikön 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 palavereissa, sähköpostitse, ja säännöllisissä henkilöstön koulutusiltapäivissä. 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

Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaa:  
Niina Uimonen 050 3250127 [niina.uimonen@sunhoiva.fi](mailto:niina.uimonen@sunhoiva.fi)  
yhteistyössä yksikön esihenkilön kanssa.

Omaavontasuunnitelma on päivitetty vastaamaan Parasta palvelua - PSOP-järjestelmän vaatimuksia palveluntuottajille. Suunnitelmaa on tarkistettu ja muokattu siten, että se täyttää järjestelmän asettamat kriteerit ja ohjeistukset.

#### **4.1 Omaavontasuunnitelman seuranta ja julkisuus**

SunHoiva Hoitopalvelut Oy laatii omaavontasuunnitelmat jokaiseen toimintayksikköön. Omaavontasuunnitelmat päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Suunnitelmia käsitellään henkilökuntapalavereissa ja kehittämissäpäivissä. Omaavontasuunnitelmat päivitetään 4 kertaa vuodessa tai toiminnan olennaisesti muuttuessa. Päivityksen yhteydessä tehdään tarvittavat korjaukset, jolloin varmistetaan, että omaavontasuunnitelma on toimiva ja asianmukaisella tasolla. Ajan tasalla oleva omaavontasuunnitelman on julkisesti nähtävänä yrityksen verkkosivuilla siten, että asiakkaat, omaiset ja omaavonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Omaavontasuunnitelmat ovat nähtävillä yrityksen eri toimipisteiden toimistoilla sekä yrityksen toimistolla osoitteessa Sinkokatu 11 26100 Rauma.

### **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 vähäisyys 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 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.

Satakunnan hyvinvointialueen ostopalveluasiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmasta vastaa hyvinvointialue ja suunnitelma tuodaan palveluntuottajan tietoon uuden asiakkuuden alkaessa.

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
- Avanhoidot
- Korvahuuhtelu
- Haavaompeleiden ja hakasten poisto
- Lääkkeiden jako
- Terveystieteelliset avut sairaalasta kotiutumisen hetkellä esim. leikkauksen jälkeen.
- Marevan-lääkkeen annoksen määrittely INR-kokeen tuloksen perusteella.

SunHoiva Hoitopalvelut 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 voimien 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 keskusteleekin 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 kehittämis toimenpide-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 samaansa 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 liiketoimintajohtaja Niina Uimonen [niina.uimonen@sunhoiva.fi](mailto:niina.uimonen@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.

Sosiaaliasiamiehen vastaanotto Huittisissa, toimii vain ajanvarauksella. Satakunnan hyvinvointialueen sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat:

### **Sosiaaliasiamies**

puh. 044 707 9132, klo 9–15

Kaupungintalo  
Kokoushuone 3, 2. kerros  
Kanaliranta 3, Rauma

Satasairaalan sosiaaliasiamiehen yhteystiedot ovat:

Puhelin 044-9872068

Sähköposti (huomaa, että sähköposti ei ole suojattu): [sosiaaliasiavastaava@sata.fi](mailto:sosiaaliasiavastaava@sata.fi)

Sosiaaliasiavastaava Jari Mäkinen

c) Kuluttajaneuvonnan puhelinpalvelu: Palveluaika ma, ti, ke, pe klo 9–12, to klo 12–15.

p. 09 5110 1200

Palvelua ruotiseksi numerosta 09 5110 1201

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 hygieniäkäytännöt**

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 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.

Mikäli asiakkaan vointi huolestaa seurataan painoa, ravitsemusta, veranpainetta, tajunnantasoja.

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. Liiketoimintajohtaja Niina Uimonen 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 ja tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.

## 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 Tiedonkulku ja yhteistyö eri toimijoiden kanssa asiakasturvallisuuden näkökulmasta

Asiakkaan hoidossa toteutetaan moniammatillista yhteistyötä, joka mukautuu yksilöllisiin tarpeisiin. Palveluiden järjestämisessä, hoitoneuvotteluissa ja palvelun laadun sekä määrän seurannassa tapahtuu päivittäistä yhteistyötä. Mahdollisissa kuukausittaisissa asiakasseurantapalaverieissa arvioidaan, miten asiakkaalle myönnetyt palvelumäärät toteutuvat ajallisesti yhdessä kotihoidon asiakasvastaavan kanssa mikä tilaajana toimii hyvinvointialue.

Tiedonkulku tapahtuu tilaajan määrittämien asiakastietojärjestelmien, mahdollisten Nursebuddyta siirrettävien tietojen, asiakaskirjausten ja viestitoimintojen kautta sekä suullisesti tapaamisissa ja puhelimitse.



Yhteistyötahoistamme tärkein on Satakunnan hyvinvointialue, jonka kotihoidon ostopalvelukumppanina SunHoiva toimii.

Hoitotarvikejakelun ja apuvälinelainaamon käyttö asiakkaan asioiden hoitamiseksi tehdään tilanteen vaatimalla tavalla. Tiedonkulkukanavana asiakastietojärjestelmä Nursebuddyn asiakaskirjaukset ja viestitoiminnot, sähköposti, suullinen viestintä puhelimitse.

### 7.3 Henkilöstö

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

SunHoiva Hoitopalvelut Oy:n liiketoimintajohtajalla Niina Uimonen on sairaanhoitaja ja hänellä on yli kymmenen vuoden kokemus akuuttisairaanhoidosta yhteyspäivystyksessä sekä ylempi ammattikorkeakoulututkinto sosiaali- ja terveysalan johtamisesta ja kehittämisestä.

Yksikössä työskentelee 3-10 lähihoitajaa sijaiset mukaan lukien. Sijaisia käytetään tarpeen mukaan.

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

### 7.4 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.

Rikosrekisteriote voidaan pyytää henkilöstä, joka valitaan työ- tai virkasuhteeseen, johon olennaisesti ja pysyväisluontoisesti kuuluu työskentelyä iäkkään henkilön kanssa. Työ voi olla avustamista, tukemista, hoitoa, huolenpitoa tai muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään henkilön kanssa. Otetta voidaan edellyttää myös, kun henkilölle annetaan näitä tehtäviä ensimmäisen kerran.

Laki velvoittaa työnantajan tarkastamaan otteen, kun kyseessä on vähintään 3 kuukauden työ- tai virkasuhde yhden kalenterivuoden aikana.

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

Äkillisiin sairauslomiin olemme varautuneet luomalla yhteistyöverkostoa alueen muiden yrittäjien kanssa.

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

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

## 7.5 Henkilökunnan sosiaalitilat

Henkilökunnalla on joka toiminta-alueella toimiston yhteydessä sosiaalitilat. SunHoivan Rauman toimipiste sijaitsee osoitteessa Sinkokatu 11, 26100 Rauma.

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.

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

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa tietonsa ja vaatia tarvittaessa niiden korjaamista.

Työntekijät perehdytetään kirjaamiskäytäntöihin ja näin varmistetaan, että palvelutoiminnassa noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä.

Työsuhteen alussa käydään kirjaamiskäytännöt läpi ja näin huolehditaan henkilöstön henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta.

Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä henkilökunnan toimistossa.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

- Toimitusjohtaja Roope Jokinen 040 577 9201

Palveluyksikön valmius- ja jatkuvuudenhallinnasta vastaa liiketoimintajohtaja Niina Uimonen, p. 050 325 0127. Tämä varmistaa, että palvelut pysyvät toiminnassa myös poikkeustilanteissa ja mahdollisissa häiriötilanteissa.

## **9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA**

Kotihoidon tavoitteena on tuottaa laadukasta ikääntyneiden kotona asumista tukevaa palvelua, jonka turvin varmistetaan asiakkaan turvallinen ja toimintakykyinen arki sekä ehkäistään raskaampien palveluiden tarpeen syntymistä. Kotihoidon henkilöstö, sijaiset ja opiskelijat perehdytetään asiakastyöhön, suunnitelmiin, ohjeisiin ja omavalvonnan toteuttamiseen. Omavalvontasuunnitelman kehittämistarpeet perustuvat asiakkaiden, henkilöstön ja riskinhallinnan kautta saatuihin havaintoihin.

Palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden parantamiseksi kerätään jatkuvasti palautetta eri lähteistä. Riskinhallinnan prosessissa analysoidaan kaikki epäkohtailmoitukset sekä kehitystarpeet. Vakavuudesta riippuen laaditaan korjaavia toimenpiteitä ja niiden toteutukselle sovitaan aikataulu. Näin varmistetaan, että palvelun kehittäminen on jatkuvaa ja systemaattista, ja että mahdolliset puutteet korjataan tehokkaasti ja asiakasturvallisuutta ylläpitäen.

## **10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA**

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa terveydenhuollon palveluista vastaava

Paikka ja päiväys

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Tampere

27. helmikuuta 2025

Niina Uimonen