

30.3.2024



OMAVALVONTAOHJELMA

30.3.2024

## Sisällysluettelo

1. Johdanto
2. Tiedot palveluntuottajasta
3. Sinun hoiva Oy:n toiminta-ajatus ja palvelustrategia
4. Toimintaamme ohjaavat arvot
5. Omavalvontasuunnitelma
6. Toiminnan sisältö
7. Asiakkaan asema ja oikeudet
  - 7.1 Asiakasturvallisuus
  - 7.2 Asiakaspalaute
  - 7.3 Asiakastyön laadun varmistaminen
  - 7.4 Potilasvahinkoepäilyt
  - 7.5 Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies
  - 7.6 Ilmoitusvelvollisuus
8. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
9. Henkilöstö
10. Toimitilat ja laitteiden kuvaus
11. Hygieniäkäytännöt
12. Asiakastietojen käsittely

30.3.2024

## 1. Johdanto

Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämislain (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021) mukaan yksityisen palveluntuottajan on toiminnassaan varmistettava omavalvonnalla tehtäviensä lainmukainen hoitaminen ja tekemiensä sopimusten noudattaminen. Omavalvonnassa on varmistettava palvelujen saatavuus, jatkuvuus ja laatu sekä asiakkaiden yhdenvertaisuus. Palvelujen omavalvonta on toteuttava osana niiden järjestämistä ja tuottamista. Hyvinvointialueiden velvollisuus on ohjata ja valvoa palveluntuottajia ja heidän alihankkijoitaan. Yksityisen palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritellään, miten velvoitteiden noudattaminen järjestetään ja toteutetaan. Omavalvontaohjelmassa varmistetaan, miten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen saatavuutta, jatkuvuutta, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten havaitut puutteellisuudet korjataan. Ohjelman osana ovat laissa säädetyt omavalvonta- ja asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelmat. Sosiaali- ja terveysministeriö ja Valvira voivat antaa tarkempia säännöksiä ja määräyksiä koskien omavalvontaohjelmaa. Yksityisen omavalvontaohjelman tulee kattaa kaikki itsensä tuottamat ja alihankkijalta hankitut palvelut. (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021, 40§).

Tässä omavalvontaohjelmassa kuvataan Sinun hoiva Oy:n sosiaali- ja terveysterveysten palveluiden omavalvonnan keskeiset periaatteet. Omavalvontaohjelman hyväksyy Sinun hoiva Oy:n hallitus. Tämä omavalvontaohjelma on ladattavissa [sinunhoiva.fi](http://sinunhoiva.fi) -verkkosivuilla. Omavalvontaohjelmaa päivitetään vuosittain keväällä. Omavalvontaohjelman tarkoituksena on varmistaa, että ihmiset saavat tarpeidensa mukaiset palvelut laadukkaasti, turvallisesti ja yhdenvertaisesti. Hyvä johtaminen, ammattitaitoiset työntekijät, riittävät henkilöstöresurssit ja jatkuva toiminnan kehittäminen takaavat laadukkaan palvelun.

## 2. Tiedot palveluntuottajasta

Sinun hoiva Oy  
Y-tunnus 2948334-1  
käyntiosoite: Riihitie 1, 33800 Tampere  
postiosoite: Pihlajanpuolentie 124, 64900 Isojoki  
puh. 044 769 0647 / palvelupuhelin

Toimitusjohtaja: Anni-Mari Haapakoski  
Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja: palvelupäällikkö, sairaanhoitaja Raija Nyström

Terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja vastaa, että:

30.3.2024

- toiminta täyttää yksityisestä terveydenhuollosta annetussa laissa ja asetuksissa asetetut vaatimukset
- toimintaa varten on riittävästi koulutettua ja ammattitaitoista henkilökuntaa
- tilat ja laitteet ovat asianmukaiset
- terveydenhuollon palvelutoiminta on lääketieteellisesti perusteltua ja siinä on otettu huomioon potilasturvallisuuden asettamat vaatimukset
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- valvontaviranomaisille annetaan tarvittavat tiedot potilaskantelujen käsittelemiseksi
- toiminnassa noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia mukaan lukien muistutuksiin vastaamisen

Palveluista vastaava johtaja on terveydenhuollon ammattihenkilöistä annetun lain (559/1994) 2§:ssä tarkoitettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jolla on toiminnan laajuus huomioon ottaen tehtävän menestykselliseen hoitamiseen soveltuva koulutus ja riittävä käytännön kokemus. Myös Sinun hoiva Oy:n sosiaalipalveluista vastaa palvelupäällikkö, sairaanhoitaja Raija Nyström.

### **3. Sinun hoiva:n toiminta-ajatus ja palvelustrategia**

Tarjoamme laadukkaita terveys- ja sosiaalipalveluita ikäihmisille ja vammaisille henkilöille ympäri vuorokauden suurella sydämellä. Toimimme aina asiakkaan parhaaksi ja kunnioitamme asiakkaidemme omaa tahtoa. Autamme ikäihmisiä ja vammaisia henkilöitä, elämäntilanteet huomioiden. Kohtaamme asiakkaamme arvokkaina yksilöinä ja hoitosuhde perustuu avoimeen vuorovaikutukseen sekä keskinäiseen luottamukseen. Ammattitaitoinen henkilökuntamme luo turvallisuuden tunnetta ja kunnioittaa asiakkaan yksityisyyttä kaikilla yksityisyyden eri osa-alueilla. Palvelumme ovat kotisairaanhoito, kotihoito, hoitoringit ja omaishoidon lomitukset. Sosiaalipalveluiden tavoitteena on sosiaalihuollon keskeisten periaatteiden mukaan edistää ja ylläpitää asiakkaiden hyvinvointia, sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata yhdenvertaisin perustein tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet, edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Pyrimme ylläpitämään asiakkaidemme toimintakyvyn kannustamalla omatoimisuuteen ja itsenäisyyteen asiakkaan sairaudet sekä tarpeet huomioiden. Teemme asiakkaidemme/omaisten kanssa yksilöllisen palvelusopimuksen, jonka avulla varmistamme yksilöllisen, asiakkaan tarpeita vastaavan hyvän hoidon.

Tarjoamme palveluita myös omaishoitajille. Omaishoitajilla on oikeus saada apua ja tukea työssään. Omaishoidon lomituksen avulla tarjotaan omaishoitajille mahdollisuus virkistytymiseen ja asioiden hoitamiseen ilman, että avustettava pitää viedä pois kodistaan.

30.3.2024

#### 4. Toimintaamme ohjaavat arvot

##### **Asiakslähtöisyys ja lämmin henkinen välittäminen:**

- Asiakkaan tarpeet aina etusijalla
- Hoivaa suurella sydämellä - asiakas ja omaiset kokevat olevansa turvallisissa ja asiantuntevissa käsissä
- Asiakkaan omatoimisuuden tukeminen ohjaamalla ja kannustamalla kuntouttavan työtteen mallin mukaisesti

##### **Luotettavuus:**

- Asiakkaan ja hoitajan välinen luottamussuhde
- Vaitiolovelvollisuus
- Toteutamme käynnit asiakkaan toiveiden, palvelusopimusten ja -suunnitelman mukaan

##### **Turvallisuus:**

- Nimetty oma hoitaja, joka tuntee hyvin asiakkaan toiveet ja tarpeet
- Yhteistyö omaisten kanssa
- Ammattitaitoinen, osaava henkilökunta
- Tiedonkulku luotettavasti potilastietojärjestelmän kautta

##### **Oikeudenmukaisuus:**

- Kaikkia asiakkaita kohdellaan tasavertaisesti

##### **Yksilöllisyys:**

- Jokainen ihminen on ainutlaatuinen
- Kunnioitamme asiakkaan omaa tahtoa ja itsemääräämisoikeutta
- Asiakkaan ja/tai omaisten kanssa tehty yksilöllinen hoitosopimus, joka takaa hoidon juuri asiakkaan tarpeiden mukaan

##### **Ammattitaito:**

- Henkilökuntamme on koulutettua ja ammattitaitoista sekä he haluavat kehittää omaa osaamistaan
- Kasvatamme ja ylläpidämme ammattitaitoamme osallistumalla koulutuksiin
- Arvostamme omaa työtämme, olemme ylpeitä osaamisestamme ja palveluasenteestamme

#### 5. Omavalvontasuunnitelma

Omavalvontasuunnitelman tarkoituksena on kuvata toimintatapoja, joilla valvotaan yksikön omaa toimintaa, henkilökunnan työskentelyä sekä palveluiden laatua ja turvallisuutta. Omavalvontasuunnitelman laatii yrityksen johtoryhmä

30.3.2024

(toimitusjohtaja, palvelupäällikkö ja palveluvastaava), jonka jälkeen se käydään läpi moniammatillisessa tiimissä ja tehdään tarvittavat korjaukset/lisäykset ennen lopullista hyväksymistä. Sinun hoiva Oy:n omavalvontasuunnitelma on päivitetty helmikuussa 2023.

Sinun hoiva Oy on 2019 perustettu terveys- ja sosiaalipalveluita tuottava yritys. Tuotamme kotisairaanhoidopalveluita ja kotihoidon palveluita ikäihmisille ja vammaisille henkilöille Tampereen alueella. Toimintamme tavoitteena on edistää ja parantaa asiakkaidemme hyvinvointia. Haluamme lisätä ja ylläpitää asiakkaidemme elämänlaatua. Hoitotyön tavoitteena on hyvä hoito, joka sisältää asiakkaan oikeuden hyvään sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Hyvän hoidon kulmakiviä ovat: yksilöllinen, asiantunteva ja luotettava hoito, asiakkaan mielipiteiden kunnioittaminen sekä vaitiolovelvollisuus. Takaamme asiakkaillemme hyvän hoidon myös kuoleman lähestyessä. Hyvään hoitoon kuuluvat hyvä perushoito, henkinen tuki, kivun ja kärsimyksen lievitys sekä läheisten tukeminen surutyössä.

Kunnioitamme asiakkaidemme yksityisyyttä kaikilla neljällä eri osa-alueella:

- Fyysinen yksityisyys on ihmisen fyysistä ja ruumiillista koskemattomuutta. Emme koske asiakkaisiimme ilman heidän lupaansa. Hoitamisessa pyritään aikaan samaan asiakkaan hyvää, pyrimme antamaan asiakkaillemme positiivisia hoitokokemuksia.
- Psykkinen yksityisyys on ihmisen henkistä koskemattomuutta. Jokaisella ihmisellä on oikeus turvata henkistä yksityisyyttään säätelemällä sitä, mitä kertoo muille ihmisille. Kysymme asiakkailtamme ja heidän omaisiltaan vain hoidon kannalta välttämättömiä asioita.
- Sosiaalisen yksityisyyden periaatteena on, että ihmisellä on oikeus säädellä sosiaalisten suhteidensa määrää. Sovimme asiakkaan kanssa siitä, otetaanko omaiset/omaiset mukaan hoitoon.
- Tiedolliseen yksityisyyteen kuuluu asiakastietojen luottamuksellisuus ja niiden salassapito. Noudatamme lainsäädäntöä, jolla turvataan asiakastietojen yksityisyyden suoja. Tiedollista yksityisyyttä loukataan, mikäli asiakkaan henkilökohtaisia asioita kerrotaan eteenpäin tai rikotaan salassapitovelvollisuutta.

## 6. Toimintaperiaatteet

Hoitotyötämme ohjaavat kansalliset hoitotyön suositukset, ammattieettiset ohjeet sekä muut sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjaavat lait, säädökset ja ohjeet. Esimerkkinä on kuusi terveydenhuollon eettistä periaatetta; Oikeus hyvään hoitoon, ihmisarvon kunnioitus, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, hyvä ammattitaito ja hyvinvointia edistävä ilmapiiri sekä yhteistyö ja keskinäinen avunanto.

30.3.2024

## 7. Toiminnan sisältö

Palvelutuotantomme on sairaanhoitajajohtoista. Palveluihimme kuuluvat kaikki kotihoidon ja kotisairaanhoidon palvelut mm. lääkehoidon, mittaukset, katetroinnit, verinäytteet, tikkien/hakasten poistot, haavanhoidot sekä avustaminen asiakkaan ruokahuollon ja henkilökohtaisen hygienian hoitamisessa, asiakkaan turvallisuuden tunteen luomisessa sekä huomiointia yksinäisyyden tunteen keskellä.

Sinun hoiva Oy tarjoaa myös sosiaalipalveluita: kotihoitoa ja omaishoidon lomitusta.

## 8. Asiakkaan asema ja oikeudet

Toimimme asiakaslähtöisesti, noudatamme lakia potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785). Teemme asiakkaan kanssa henkilökohtaisen hoito – ja palvelusuunnitelman. Asiakkaan tahtoa myös omainen on mukana suunnitelman tekemisessä. Hoito- ja palvelusuunnitelmassa määritellään palvelun sisältö, käytettävä aika, hinta ja laskutus. Suunnitelman allekirjoittaa asiakas/edunvalvoja ja Sinun hoiva Oy:n edustaja.

Sosiaalihuollon palvelua ohjaavat lait: sosiaalihuoltolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, vammaispalvelulaki, laki kehitysvammaisten erityishuollosta, vanhuspalvelulaki, mielenterveys- ja päihdehuoltolaki sekä asiakastietolaki. Sinun hoiva Oy sitoutuu noudattamaan kaikkia näitä lakeja. Kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta. Työntekijöitämme sitoo vaitiolovelvollisuus.

### 8.1 Asiakasturvallisuus

Työntekijämme ovat laillistettuja terveydenhuollon ammattihenkilöitä (sairaanhoitajia) tai nimikesuojattuja ammattihenkilöitä (lähihoitajia).

Henkilökuntamme on koulutettua ja osallistuu vuosittain täydennyskoulutuksiin. Työntekijämme ovat sitoutuneita työhönsä ja asiakkaiden hyvinvointi on heille tärkeää. Henkilökuntamme arvioi omaa toimintaansa jatkuvasti ja pyrkii näin kehittämään omaa ammattitaitoaan. Pidämme työntekijäpalaverit viikoittain. Kirjaamme potilastiedot NurseBuddy -potilastietojärjestelmään ja säilytämme hoito- ja palvelusuunnitelmat lukollisessa arkistihuoneessa. Säilytämme asiakastiedot lainsäädäntöä noudattaen.

### 8.2 Asiakaspalaute

Teemme vuosittain asiakastyytyväisyyskyselyn, jolla mittaamme hoitotyön laatua. Lisäksi pyydämme palautetta toiminnastamme aina asiakassuhteen loputtua. Kannustamme asiakkaitamme ja heidän omaisiaan antamaan jatkuvaa palautetta. Negatiiviseen palautteeseen reagoimme nopeasti, pohdimme miten vastaavia

30.3.2024

tilanteita voimme jatkossa välttää ja korjaamme tarvittaessa toimintatapojamme. Palaute on mahdollista antaa myös yrityksen sähköpostiin [kotihoito@sinunhoiva.fi](mailto:kotihoito@sinunhoiva.fi)

### **8.3 Asiakastyön laadun varmistaminen**

Henkilökunnalta edellytetään sydämellistä, sitoutuvaa ja ammatillista suhtautumista asiakkaisiin. Henkilökunta toimii yrityksen arvojen mukaisesti ja he tiedostavat yrityksen tavoitteet sekä visiot. Uusi työntekijä perehdytetään yrityksen toimintatapoihin nimeämällä perehdyttäjää. Uusi työntekijä perehdytetään käytännön asiakastyön ja palveluasenteen lisäksi potilastietojärjestelmän käyttöön, tietoturvalliseen toimintatapaan sekä erillisessä toimistoperehdytyksessä Sinun hoivan arvoihin, toimintatapoihin ja työmenetelmiin. He saavat myös perehdytyksen käytettäviin tarvikkeisiin ja laitteisiin. Henkilökunnaltamme edellytetään sujuvaa suomen kielen taitoa. Työntekijöiltämme vaaditaan voimassa oleva ensiapukoulutus ja ensiapukoulutuksia järjestetään henkilöstölle riittävin väliajoin. Työntekijöillä tulee olla voimassa olevat todistukset suoritetuista lääketenteistä: teoria, lääkelaskut sekä PKV-lääkkeet. Tentit voi myös suorittaa Sinun hoiva Oy:ssä. Lääkelupia varten jokainen työntekijä antaa tarvittavat lääkejako- ja pistosnäytöt. Työntekijän lääkeosaaminen varmistetaan näytöillä 3 vuoden välein sekä lääketentit ovat voimassa 5 vuotta, tämän jälkeen ne on suoritettava uudestaan. Lääkeosaaminen varmistetaan lisäksi aina tarvittaessa, kuten hoitajan palatessa perhevapailta.

### **8.4 Potilasvahinkoepäilyt**

Mikäli henkilökunnalla herää epäily asiakas- tai lääkevahingosta informoidaan ensiksi asiakasta. Asiakkaan ja/tai omaisen kanssa keskustellaan vahingosta ja mahdollisista vaikutuksista asiakkaalle. Keskustelun pohjalta asiakas/omaisen päättää haluaako hän ottaa yhteyttä potilasasiamieheen ja jatkaa asian käsittelyä. Lääkehoitopoikkeamasta täytämme Ilmoitus lääkehoito- poikkeamasta – lomakkeen, joka käsitellään palvelupäällikön toimesta. Mahdolliset lääkehoitopoikkeamat arvioidaan aina yksilöllisesti ja mietitään ratkaisuja, miten välttää vastaavia tulevaisuudessa.

### **8.5 Potilasasiamies ja sosiaaliasiamies**

Sinun hoiva Oy:ssä potilasasiamiehenä lähihoitaja Henna Mannila. Tavoitettavissa arkisin klo 7 - 15 välillä. Tieto potilasasiamiehestä kerrotaan asiakkaalle/omaisille hoito- ja palvelusuunnitelmaa tehdessä.

Potilasasiamiehen tehtävä (Potilaslain 10§:n mukaan):

- Neuvoa asiakkaita potilaslain soveltamiseen liittyvissä kysymyksissä
- Avustaa tarvittaessa asiakasta muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa asiakasta tarvittaessa muiden oikeusturva- ja vahingonkorvausasioiden vireillepanossa
- Tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- Toimia muutoinkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi

Potilasasiamiehen toiminnan kautta saatuja mahdollisia palautteita käytetään



30.3.2024

yrittäjien toiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen, mikäli palautteen antaja siihen suostuu.

Sosiaaliamiehenä toimii Sinun hoiva Oy:ssä lähihoitaja Henna Mannila. Sosiaaliamiehen tehtävänä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuoltoon ja asiakkaan oikeuksiin liittyvissä asioissa. Sosiaaliamiehen voi olla yhteydessä asiakas, hänen omainen tai hänen läheinen. Sosiaaliamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki).

Sen mukaan sosiaaliamies:

- Neuvoa sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa
- avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuu henkilölle
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista
- toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää.

Sosiaalihuoltoa toteuttaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa. Voit ottaa yhteyttä sosiaaliamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun tai tarvitset neuvoa oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliamiehen tehtävä on neuvoa antava. Häneltä voit kysyä neuvoa sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tekemisessä. Sosiaaliamies neuvoa asiakkaita pääasiallisesti puhelimitse ja palvelu on maksutonta. Sinun hoiva Oy:n asiakkailla on oikeus olla yhteydessä Pirkanmaan hyvinvointialueen sosiaaliasiavastaavaan. Hänet tavoitat ma-to klo 9-11 puhelinnumerosta 040 504 5249 tai sähköpostitse sosiaaliasiavastaava(a)pirha.fi.

## **8.6 Ilmoitusvelvollisuus**

Sosiaalihuollon henkilöstön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävässään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta myös Hyvinvointialueen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Sinun hoiva Oy:ssä hoitajat ilmoittavat epäkohdasta palvelupäällikölle tai palveluvastaavalle. Ilmoituksen tehneeseen hoitajaan ei saa kohdistaa kielteisiä varotoimia missään tilanteessa. Ilmoituksen vastaanottaneen toiminnasta vastaavan esihenkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi ja ellei niin tehdä, ilmoituksen tekijän on ilmoitettava asiasta aluehallintovirastolle. Alla on määritelty, miten riskienhallinnan prosessissa toteutetaan epäkohtiin liittyvät korjaavat toimenpiteet. Epäkohta otetaan välittömästi työn alle, jos epäkohta on korjattavissa yksikön omavalvonnassa. Mikäli epäkohta olisi sellainen, että se vaatii järjestämisvastuussa olevan tahon

30.3.2024

toimenpiteitä, siirretään vastuu korjaavista toimenpiteistä toimivaltaiselle taholle. Asiakkaat voivat ilmoittaa epäkohdista puhelimitse Sinun hoiva Oy:n palvelupuhelimeen numeroon 044 769 0647, sähköpostitse osoitteeseen kotihoito@sinunhoiva.fi tai Sinun hoiva Oy:n www-sivujen kautta.

## **9. Riskien tunnistaminen ja korvaavat toimenpiteet**

Sinun hoiva Oy:n palveluista vastaava johtaja Raija Nyström sekä palveluvastaava, sairaanhoitaja Heli Laurila ovat vastuussa toiminnassa tapahtuvien poikkeamien hoitamisesta, ehkäisemisestä ja korjaamisesta. Poikkeaman sattuessa selvitämme, mistä se johtuu ja miten sitä pystyy jatkossa välttämään. Käymme poikkeamat yhdessä läpi työntekijöiden kanssa. Näin varmistamme, että kaikki toimivat samojen periaatteiden mukaisesti ja muuttavat tarvittaessa toimintatapaansa asiakasturvallisuuden varmistamiseksi. Poikkeamat ehkäistään ammattimaisella työllä, omaa toimintaa tarkkailemalla ja lisäkoulutuksilla. Terveys- tai sairaanhoitoon tyytymättömällä asiakkaalla on potilaslain 10 §:n perusteella oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on keino selvittää hoitoonsa tyytymättömän asiakkaan asiaa. Sinun hoiva Oy suhtautuu vakavasti mahdollisiin muistutuksiin ja pyrkii kehittämään toimintaansa niiden pohjalta. Asiakkaalle/omaiselle annetaan kirjallinen vastaus kahden viikon kuluessa muistutuksen saapumisesta. Muistutuksen käsittelyssä syntyneet asiakirjat säilytetään omana arkistonaan. Asiakirjat liitetään asiakastietoihin vain, jos ne sisältävät asiakkaan hoidon kannalta oleellista tietoa. Sosiaalipalveluihin tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä sosiaaliasiavastaavaan, yhteystiedot ja asiakkaan oikeudet kuvattu yllä.

## **10. Henkilöstö**

Sinun hoiva Oy noudattaa henkilöstön kelpoisuusvaatimuksia Kelpoisuuslain (272/2005), Lain terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994) ja STM:n suositus (2003/4) mukaan. Yrityksessä työskentelee sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Työsuhteen alkaessa työntekijä toimittaa tarvittavat todistukset kelpoisuudestaan (tutkinto- ja työtodistukset) ja kelpoisuus tarkistetaan terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä (Terhikki-rekisterin julkinen tietopalvelu, JulkiTerhikki/JulkiSuosikki). Työsuhteen alkaessa työntekijän henkilöllisyys tarkistetaan. Työsuhdetta solmittaessa työntekijän kanssa tehdään vaitiolo- ja salassapitosopimus asiakkaiden asioista (laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, laki terveydenhuollon ammattihenkilöistä 559/1994, laki yksityisestä terveydenhuollosta 152/1990). Työntekijä sitoutuu myös Sinun hoiva Oy:n sosiaalisen median käytön ohjeistukseen.

Sinun hoiva Oy:ssä työskentelee säännöllisesti 5 sairaanhoitajaa (3 vakituista ja 2 keikkalaista) sekä n. 25 lähihoitajaa (20 vakituista, 5 keikkalaista).

Sinun hoiva Oy:ssä työskentelee yrittäjä, toimitusjohtaja Anni-Mari Haapakoski sekä kaksi taloushallinnon assistenttia (asiakaslaskutus, osto- ja myyntireskontra) alihankintana Foelá

30.3.2024

Oy/Ellen Perkkiö sekä EPMP Oy/Emil Perkkiö. Taloushallinnon palvelusopimuksissa on kuvattu tarkkaan vaihtolo- ja salassapitovelvollisuudet. Palvelusopimuksista ja annettavista toimeksiannoista/tehtävistä vastaa toimisjohtaja, yrittäjä Anni-Mari Haapakoski.

## **11. Toimitilat ja laitteiden kuvaus**

Toimitilamme sijaitsevat Tampereella osoitteessa Riihitie 1. Asiakastiedot ja mahdolliset lääkkeet säilytetään asianmukaisesti lukitussa arkistohuoneessa. Sinun hoiva Oy:llä on 7 työautoa. Työntekijöillä on työpuhelimet, jolla he kirjaavat asiakaskäynnit NurseBuddy® potilastietojärjestelmään. Lisäksi toimitiloissa on yrityksen tietokoneita sekä tablettitietokone, jossa on myös NurseBuddy potilastietojärjestelmä. Sairaanhoidajalla on oma hoitokassi sisältöineen. Jokaiselle lähihoitajalla on oma työkassinsa sisältöineen ja sijaisille löytyy yhteisiä työkasseja. Työntekijöillä on käytössä riittävät suojavarusteet, kuten kengänsuojat ja hanskat. Yrityksellä on hoitolaitteita kuten verenpainemittareita, verensokerimittareita, kuumemittareita jne. Hoitolaitteet ja -tarvikkeet tilataan luotettavilta toimittajilta. Laitteiden turvallisuudesta ja toimivuudesta vastaa viime kädessä palvelupäällikkö Raija Nyström. Noudatamme lakia terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista.

Sosiaali- ja terveydenhuollon lääkinnällisten laitteiden aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka on johtanut tai olisi voinut johtaa asiakkaan, käyttäjän tai muun henkilön terveyden vaarantumiseen on tehtävä aina vaaratilanneilmoitus Fimealle. Ammattimaisen käyttäjän on ilmoitettava terveydenhuollon laitteen ja tarvikkeen aiheuttamasta vaaratilanteesta, joka johtuu laitteen tai tarvikkeen ominaisuuksista, ei toivotuista sivuvaikutuksista, suorituskyvyn poikkeamasta tai häiriöstä, riittämättömästä merkinnästä, riittämättömästä tai virheellisestä käyttöohjeesta taikka käytöstä. Ammattimaisella käyttäjällä tulee olla nimettynä vastuuhenkilö, joka vastaa siitä, että käyttäjän toiminnassa noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021, 32-33§). Sinun hoiva Oy:n lääkehoidosta tehty erillinen lääkehoitosuunnitelma.

## **12. Hygieniäkäytännöt**

Sinun hoiva Oy:ssä edellytetään tarkkaa aseptiikan noudattamista. Hyvän käsihygienian noudattaminen on kaikille työntekijöillemme ensiarvoisen tärkeää. Hyvään käsihygieniaan ei kuulu esimerkiksi rakennekynnet, kynsilakat ja käsikorut. Hoitajan hoitolaukusta löytyy suojatakkeja henkilökunnan suojaamiseksi ja infektioiden leviämisen ehkäisemiseksi. Hoitohenkilökunnalle on tarjolla suojakäsineitä, hengityssuojaimia, suojaviisiirejä, suojaessuja, suojatakkeja, hiussuojia sekä kengänsuojia. Kotisairaanhoidon jätteiden käsittelyssä noudatamme voimassa olevaa lainsäädäntöä. Hoitolaukkuun on mukaan otettavissa riskijäteastia, johon laitetaan pistävät ja viiltävät jätteet. Myös toimistotiloista löytyy riskijäteastiat pistävää ja viiltävää jätettä varten. Toimistotiloissa käy siivooja kaksi kertaa viikossa. Molemmissa siivouksissa on panostettu yleisen siistimisen lisäksi pintojen ja ovenkahvojen desinfioimiseen. Jokainen työntekijä on ohjeistettu käytön ja oman

30.3.2024

työvuoron jälkeen desinfioimaan työvälineet sekä asiakkaiden avaimet ja käytössä ollut työpuhelin.

Palveluvastaava huolehtii, että työntekijöillä on olemassa riittävästi suojainvälineitä sekä työvälineiden desinfiointiin olevia tuotteita.

### **13. Asiakastietojen käsittely**

Asiakastiedot kirjataan NurseBuddy -potilastietojärjestelmään. Hoitohenkilökunta kirjaa NurseBuddyyn heti jokaisen asiakaskäynnin jälkeen tai mahdollisesti yhdessä asiakkaan kanssa. Kirjalliset asiakasdokumentit (kuten lääkärin epikriisit, lääkekortit yms.) skannataan potilastietojärjestelmään asiakkaan tietojen taakse ja paperiversio hävitetään tietoturvallisesti. Hoitotyön kirjauksessa käytämme tunnisteena ammattinimikettä ja koko nimeä. Vammaispalvelun asiakkaiden sekä omaishoidon palveluseteliasiakkaiden osalta asiakirjat toimitetaan hyvinvointialueelle hoitosuhteen päätyttyä. Yksityisasiakkaiden kanssa sovitaan hoito- ja palvelusopimuksessa siitä, miten asiakirjojen kanssa toimitaan hoitosuhteen päätyttyä. Tietosuojavastaavana Sinun hoiva Oy:ssä toimii toimitusjohtaja Anni-Mari Haapakoski. Yrityksessä on erillinen tietoturvasuunnitelma, joka on salattua tietoa, mutta joka käydään henkilöstön kanssa säännöllisesti läpi.

*Tämä omavalvontaohjelma on kirjoitettu ja hyväksytty omavalvontasuunnitelman pohjalta 30.3.2024. Omavalvontaohjelmaa päivitetään tarpeen mukaan.*