

OMAVALVONTAOHJELMA

PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT	
Palvelujen tuottajan nimi Tunne Hoiva Oy	Palvelujen tuottajan Y-tunnus 2650590-1
Toimipaikan nimi Tunne Hoiva Oy	
Toimipaikan postiosoite Päätie 9	
Postinumero 00590	Postitoimipaikka Helsinki
Toimitusjohtaja Sonja Takkunen	Puhelin 045 603 5338
Palveluista vastaava johtaja Krista Tynkkynen	Puhelin 045 603 5337
Postiosoite Päätie 9	
Postinumero 00590	Postitoimipaikka Helsinki
Tunne Hoivan sähköpostiosoitteet ovat muodossa etunimi@tunnehoiva.fi	

Johdanto

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 eli valvontalaki astui voimaan 1.1.2024. Valvontalaki säättää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen valvonnasta, sekä palveluntuottajan toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä ja omavalvonnasta.

Omavalvontaohjelmalla varmistetaan, että Tunne Hoivan asiakkaat saavat perusoikeuksien heille turvaamat, tarpeidensa mukaiset palvelut oikeaan aikaan, yhdenvertaisesti ja saavutettavasti, laadukkaasti ja turvallisesti. Tavoitteeseen päästään varmistamalla hyvä johtaminen, riittävät henkilöstöresurssit, henkilöstön osaaminen sekä sujuvat työprosessit. Onnistuminen varmistetaan palvelujen laadun ja turvallisuuden seurannalla ja valvonnalla sekä prosessien jatkuvalla kehittämisellä

Omavalvontaohjelmassa määritellään, miten seuraavat asiat kokonaisuutena järjestetään ja miten niiden toteutuminen varmistetaan:

- Tehtävien lainmukainen hoitaminen
- Tehtyjen sopimusten noudattaminen
- Palvelujen saatavuus, jatkuvuus, turvallisuus, laatu ja asiakkaiden yhdenvertaisuus
- Havaittujen puutteellisuuksien korjaaminen
- Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien (korjaavien) toimenpiteiden julkaiseminen

Tunne Hoiva on kotimainen yritys, joka tuottaa sosiaalipalveluja Suomessa seuraavilla hyvinvointialueilla ja Helsingissä. Lisäksi Tunne Hoiva tuottaa terveydenhoitopalveluita.

- Helsinki (sekä Hus),
- Vantaan- ja Keravan hyvinvointialue
- Itä-uudenmaan hyvinvointialue
- Keski-uudenmaan hyvinvointialue
- Kanta-hämeen hyvinvointialue
- Länsi-uudenmaan hyvinvointialue
- Pirkanmaan hyvinvointialue

Näillä hyvinvointialueilla tuotamme seuraavia kotiin tuotettavia palveluita:

- Lapsiperheiden kotipalvelu
- Vammaispalvelu
- Kotihoito
- Erikoissairaanhoido
- Henkilökohtainen apu

Tehtävien lainmukainen hoitaminen

Yksityisten ja järjestämisvastuun alaisten sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamisesta säädetään erityisesti terveydenhuoltolaissa, sosiaalihuoltolaissa, laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja laissa sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta.

Asiakkaan ja potilaan asemasta ja oikeuksista säättävät laki potilaan oikeuksista ja asemasta ja laki sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksista ja asemasta.

Palveluntuottajan omavalvonta perustuu 1.1.2024 voimaan astuneeseen lakiin sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta, Sosiaali- ja terveysministeriön ohjeeseen sosiaali- ja terveydenhuollon valvontalain soveltamisesta ja Valviran määräykseen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatisesta ja seurannasta.

Noudatamme toiminnassamme voimassa olevaa lainsäädäntöä ja viranomaismääräyksiä.

Tehtyjen sopimusten noudattaminen

Tunne Hoivan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa palvelutuotanto tapahtuu julkisten hankintojen kautta kilpailutetuilla sopimuksilla, suorahankintoina sekä palvelusetelien kautta.

Sopimusten noudattamiseksi ja varmistamiseksi käymme sopimuskumppaneidemme kanssa säännöllisiä yhteistyöpalavereita ja toimitamme heille toiminnan seurantatietoja ja -raportteja.

Tunne Hoiva Oy:ssä työntekijät työskentelevät työsopimuksella.

Palvelujen saatavuus

Tunne Hoiva tuottaa kotiin tuotettavia sosiaalipalveluita Helsingin, Itä-Uudenmaan, Länsi-Uudenmaan, Kanta-Hämeen, Keski-Uudenmaan, Kymenlaakson, Pirkanmaan ja Vantaan ja Keravan hyvinvointialueilla.

Terveydenhuollon kotiin tuotettavia palveluita toteutetaan Helsingin sekä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueilla.

Tunne Hoivan tuottamissa palveluissa palvelusopimukset määrittävät palvelujen saatavuuden ja vasteajat. Seuraamme jatkuvasti palvelukysyntää ja mitoitamme palvelutarjontaa ja palveluiden resursointia sen mukaisesti.

Tunne Hoivan palveluvastaavat palvelevat puhelimitse arkisin klo 8-16 välillä. Tunne Hoivassa on käytössä vaihdepalvelu, jolloin yleiseen numeroon soittamalla puhelu ohjautuu aina vapaana olevalle

palveluvastaavalle. Päivystysaikoina eli arkisin klo16-22 sekä viikonloppuisin toiminnasta vastaa päivystäjä.

Palveluiden jatkuvuus

Tunne Hoivan palveluiden jatkuvuus perustuu tarkoin toteutettavaan henkilöstöhallintoon. Henkilöstön työhön sitoutumista edistetään räätälöimällä mielekkäitä työtehtäviä työntekijän sekä asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaan sekä järjestämällä henkilöstölle säännöllisiä koulutuksia heidän oman ammatillisen osaamisensa ja työssä kehittymisen varmistamiseksi. Jokainen työntekijä käy läpi oman koulutusprosessimme, jolla varmistetaan työn korkea laatu ja sen toteutuminen.

Tunne Henkilöstö on sitoutunut työskentelemään yrityksen arvojen mukaisesti, jotka ovat Tunne Turvallisuudesta, Tunne Välittämisestä sekä Tunne Arvostuksesta. Tyytyväisyys sitouttaa henkilöstöä ja näin ollen minimoi vaihtuvuutta. Tunne Hoiva on vahvasti mukana uusien toimintatapojen ja hoitotyön kehityksessä. Henkilöstöllä on mahdollisuus innovoida uudenlaisia toimintatapoja, jotka toimiessaan pilotoidaan käyttöön parhaalla mahdollisella tavalla. Kehitystyö ja työnantajan arvostus henkilöstöä ja Tilaaaja kohtaan mahdollistaa pitkäaikaisen sitoutumisen yhteistyöhön kaikkien osapuolten välillä.

Tunne Hoivassa on turvallisuussuunnitelma sekä pelastautumissuunnitelma häiriötilanteiden varalle. Käytössämme on varahenkilöstöjärjestelmä, jonka avulla saadaan korvattua akuutit poissaolot. Kaikki työntekijämme on perehdytetty tarkasti Tunne Hoivan ohjeistukseen akuutin poissaolon varalta. Sairastapauksissa ja muissa akuuteissa tilanteissa hoitajan tulee ottaa yhteyttä Tunne Hoivan palveluvastaavaan. Palveluvastaavan tai hänen sijaisensa saa kiinni puhelimitse ennalta tiedotettujen ja työntekijöille perehdytettyjen toimisto- ja päivystysaikojen mukaisesti. Palveluvastaavien tehtävänä on järjestää sairastuneen tai muuten estyneen työntekijän tilalle varahenkilöstöjärjestelmästä sijainen, jolla on tehtävän edellyttämä koulutus, kokemus, luvat ja taidot. Pystymme tarvittaessa laajan varahenkilöstön avulla korvaamaan oman työntekijämme poissaolon lähes poikkeuksetta.

Palveluiden laatu ja turvallisuus

Laatujärjestelmä

Tunne Hoivan laatujärjestelmän tarkoitus on vahvistaa ja yhdenmukaistaa laatukulttuuriamme sekä tuottaa tietoa toiminnan jatkuvan kehittämisen tueksi. Laatutyömme ensisijainen tavoite on luoda työskulttuuri, joka tukee luovaa ennakkoluulotonta innovointia, uusien aatteiden kohtaamista sekä toimintaprosessiemme jatkuvaa kehittämistä. Laatujärjestelmäämme kirjatut ydin- ja tukiprosessit arvioidaan vuosittain ulkoiseen ja sisäiseen arviointitietoon perustuen. Tunnistetut

kehitystoimenpiteet suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan uudelleen jatkuvan kehityksen ylläpitämiseksi.

Tunne Hoivan laadunhallintajärjestelmä on laadittu standardin SFS-EN ISO 9001:2008 mukaisesti. Päivittäinen työ, sekä työn suunnittelu ja ohjaus tapahtuvat laadunhallintajärjestelmän avulla. Laadunhallintajärjestelmä sisältää mm. laatukäsikirjan, prosessikuvaukset, toiminta- ja käyttöohjeet, asiakas- ja henkilöstörekisterin, lomakkeet, sekä alalla käytössä olevat lait ja säädökset. Laadunhallintajärjestelmää ohjaavat yhteiset menettelyohjeet, jotka ovat yleisellä tasolla olevia toimintaohjeita. Laadunhallintajärjestelmää ylläpitämällä pyritään jatkuvasti parantamaan sen vaikuttavuutta.

Omaevalvontasuunnitelma

Omaevalvontasuunnitelma on palveluntuottajan ja sen henkilöstön työkalu, jonka avulla kehitetään ja seurataan palvelujen laatua ja asiakas- ja potilasturvallisuutta palveluyksiköiden päivittäisessä toiminnassa. Omaevalvontasuunnitelmassa esitetään menettelytavat palvelutoiminnassa havaittujen riskien, vaaratilanteiden ja laadullisten puutteiden ennaltaehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä terveydenhuollon ammattihenkilöiden ammatillisen osaamisen varmistamiseksi. Omaevalvontasuunnitelman sisällöstä säädetään Valviran määräyksessä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan palveluyksikkökohtaisen omaevalvontasuunnitelman sisällöstä, laadimisesta ja seurannasta. Omaevalvontasuunnitelma tulee pitää aina nähtävillä. Suunnitelma tulee päivittää uuden valvontalain mukaisesti 4 kk välein.

Henkilöstö

Tunne Hoivassa työskentelevä henkilöstö koostetaan henkilökohtaisen avun palveluissa henkilökohtaisen avun työkokemuksen tai hoiva-avustaja koulutuksen omaavista työntekijöistä, sosiaali- ja terveydenhuollon luvanvaraisessa toiminnassa laillistetuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä (terveydenhoitaja, sairaanhoitaja), nimikesuojatuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä (lähihoitaja, perushoitaja, kehitysvammaisten hoitaja tai muu rinnastettava koulutus). Kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt kuuluvat Valviran ylläpitämään Terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Edellytämme kaikilta työntekijöiltä äidinkielen tasoista osaamista suomen kielessä. Kielitaidon arvio voi perustua myös Tunne Hoiva Oy:n suorittamaan suomenkieliseen työhaastatteluun.

Työskenteleviltä hoitajilta edellytetään/tarkistetaan rikostaustaote lasten- ja ikääntyneiden kanssa työskentelemiseen, sekä vuoden 2025 alusta vammaisten kanssa työskentelemiseen. Heidät on ohjeistettu 1.1.2024 voimaan tulleen sote-valvontalain mukaan ilmoittamaan esimiehelleen, mikäli havaitsevat epäkohtia tai riskejä, jotka liittyvät hoitoon, hoidon tasoon tai laatuun.

Tunne Hoivan työntekijät ovat lakisääteisen työterveyshuollon sekä työtapaturma- ja ammattitautivakuutuksien piirissä. Vakitukselle henkilökunnalle tarjoamme työterveyden lääkäripalvelut.

Koulutus

Tunne Hoivan henkilöstölle järjestetään koulutuksia vuosittain ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi, osaamisvaatimusten tai työtehtävien muuttuessa, sekä työhyvinvoinnin edistämiseksi

ja työkyvyn ylläpitämiseksi. Koulutussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti toiminnan kasvun ja tarpeiden mukaan. Koulutussuunnitelman toteutumista seurataan myös vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Tunne Hoivan palveluvastaavat käyvät lähiesimieskoulutuksen osaamisen vahvistamiseksi. Tunne Hoivan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima erilaisia kursseja liittyen sosiaalipalveluihin. Käytössämme ovat Oppiportin verkkokurssit.

Tunne Hoiva on myös vahvasti mukana uusien toimintatapojen ja hoitotyön kehityksessä. Kehitystyö ja työnantajan arvostus henkilöstöä kohtaan mahdollistaa pitkäaikaisen sitoutumisen yhteistyöhön. Tunne Hoiva Oy järjestää henkilökunnalle säännöllisesti avoimia keskustelu- ja teematapahtumia työntekijöiden toivomia aiheita mukailen. Teematapahtumat antavat työntekijöille mahdollisuuden välittää erityisosaamistaan kollegoille koulutuksen tavoin.

Työsuojelu

Työsuojelu perustuu riskienarviointiin pohjautuvaan työolojen seurantaan ja työterveyshuollon työpaikkaselvityksiin sekä näistä johdettaviin kehittämistoimenpiteisiin. Työympäristöjen riskit arvioidaan Tunne Hoivan yksiköissä vähintään vuoden välein ja aina merkittävien muutosten yhteydessä. Tunnistettujen riskien terveydellistä merkitystä arvioidaan lisäksi työterveyshuollon suorittamissa työpaikkaselvityksissä, joita tehdään vähintään kolmen vuoden välein tai merkittävien muutosten yhteydessä.

Työsuojelu on osa jokapäiväistä työntekoa ja työkäytäntöjä. Jokainen on velvollinen noudattamaan turvallisuusohjeita, ottamaan huomioon mahdolliset vaaratekijät ja ilmoittamaan työympäristössään havaitsemistaan puutteista ja poikkeamista.

Työhyvinvointi

Tunne Hoivassa palveluvastaavilla on suuri rooli työntekijöiden työtyytyväisyyteen. Tunne Hoivan arvojen mukaisesti palveluvastaavat ovat työntekijöiden tavoitettavissa ja tukena tarpeen mukaan päivittäin, kuitenkin vähintään kerran kuukaudessa tapahtuvin One to One keskusteluin. Työntekijöiden työssä jaksamista ja työnmielekkyyttä seurataan ja tuetaan sekä muokataan työnkuvaa tarvittavilta osin joustavasti ja nopeasti. Työtyytyväisyyden ja työssä jaksamisen lähtökohtana on avoin vuorovaikutus. Seurannan tukena on varhaisenvälittämisen malli sekä työajanseurantajärjestelmästä saatavat sairaus- ja poissaoloraportit.

Työhyvinvointia seurataan Tunne Hoivassa kerran vuodessa työtyytyväisyyskyselyn avulla. Suunnitellamme kyselyn etukäteen ja viestimme työntekijöillemme mitä kyselyllä haluamme saada selville, mihin asioihin sillä yritämme saada vaikutusta. Työtyytyväisyyskyselyjen tulokset käydään läpi omissa tiimeissä palveluvastaavan johdolla. Näin voimme keskustella ryhmän omista kokemuksista ja voimme yhdessä pohtia kehittämisideoita ja toimenpiteitä työtyytyväisyyden parantamiseksi. Käytämme samaa kyselyä viiden vuoden ajan peräkkäin, jotta näemme työtyytyväisyyden kehityksen ajan kuluessa. Lisäksi voimme tarkastella tehtyjen toimenpiteiden vaikutusta koettuun tyytyväisyyteen.

Lääkehoitosuunnitelma

Tunne Hoivassa on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoidon suunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään lakien ja ohjeistusten sekä havaittujen riskitekijöiden ilmentyessä. Terveystieteiden palveluista vastaava lääkäri hyväksyy muutokset. Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikössä toteutettavan lääkehoidon prosessit ja vastuut, lääkehoitoon liittyvät riskit ja niiden hallinta sekä lääkehoidon toteuttamisen edellyttämien osaamisen varmistaminen. Hoitajien lääkehuollon koulutus ja valmiudet ovat lakien vaatimalla ja STM:n oppaan 2021:6 mukaisella tasolla. Osaaminen ja valmius varmistetaan viiden vuoden välein Tunne Hoivan järjestämällä lääkehoidon koulutuksilla.

Tietoturvasuunnitelma

Tietojärjestelmien turvallisuus on äärimmäisen tärkeää koko yhtiössä. Käytössä olevissa järjestelmissä käsitellään luottamuksellista tietoa, jonka joutuminen väärin käsiin ei ole hyväksyttävää. Yhtiön tietoturvasuunnitelma on tehty opastamaan käyttäjiä toimimaan tietoturvasuunnitelman mukaisesti jokapäiväisessä työssään. Uuden työntekijän aloittaessa, tehdään hänelle selväksi perehdytysohjelman yhteydessä yhtiössä noudatettavat tietoturvaohjeet. Ohjeen olemassaolosta muistutetaan säännöllisesti ja työntekijöitä edellytetään perehtymään siihen myös itsenäisesti.

Riskienhallinta

Tunne Hoivassa riskejä tunnistetaan monilla menetelmillä: työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi tehdään vuosittain. Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia kuten pikapalautekanavaa, palautejärjestelmää ja asiakastytytyväisyyskyselyitä ja työtyytyväisyyskyselyä.

Tunne Hoivan johdon ja palveluvastaavien vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Tunne Hoivan johto käsittelee yrityksen riskit kerran vuodessa.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Tunne Hoiva ohjeistaa asiakkaitaan asiakaspalautteen antamisesta, muistutuksen ja kantelun tekemisestä, hyvinvointialueiden sosiaali- ja potilasasiavastaavista sekä potilasvahinkoilmoituksista. Yhteystiedot ovat koottu omavalvontasuunnitelmaan.

Palveluiden yhdenvertaisuus

Tunne Hoivassa on käytössä yhdenvertaisuussuunnitelma, jota työsuojelu yhdessä hallinnon kanssa päivittää kerran vuodessa. Yhdenvertaisuuskyselyn avulla pääsemme kehittämään ja havaitsemaan mahdolliset yhdenvertaisuuteen ja syrjintään liittyvät epäkohdat.

Kerran vuodessa toteutettujen asiakastyytyväisyyskyselyiden sekä muiden palautteiden avulla keräämme tietoa asiakkaiden yhdenvertaisuuden toteutumiseen liittyvistä kehityskohteista sekä teemme tarvittavia toimenpiteitä.

Ilmoitusvelvollisuus ja havaittujen puutteiden korjaaminen

Tunne Hoivassa puutteet tunnistetaan erilaisin menetelmin. Keräämme palautetta monien erikanavien kautta, sisäisesti ja ulkoisesti. Käytössämme on ao. menetelmiä.

- Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi
- Työterveystarkastukset
- Päihdeohjelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Tietoturvaohjeistus
- Perehdytysmateriaali
- Hoito- ja palvelusuunnitelmat
- Työnohjaus ja konsultaatiot
- Palautejärjestelmä
- Asiakastyytyväisyyskyselyt
- Pikapalautejärjestelmä
- Poikkeamailmoitukset: sis. lääkepoikkeama, asiakkaalle tapahtunut läheltä piti/haittatapahtuma, tapaturmailmoitus, tapahtumailmoitus, henkilöriski-ilmoitus, haitalliset työolosuhteet/ulkoiset vaaratilanteet, tietoturvaloukkausilmoitus)
- Whistleblow – anonyymi ilmoituskanava

Ilmoitusvelvollisuus

Palveluntuottajan henkilöstöllä on velvollisuus ilmoittaa havaitsemistaan epäkohta- ja vaaratapahtumista. Palveluntuottajalla on velvollisuus ilmoittaa hyvinvointialueelle ja valvontaviranomaiselle omassa toiminnassa ilmenneet asiakas- ja potilasturvallisuutta olennaisesti vaarantaneet epäkohdat. Mikäli omavalvonnalliset keinot eivät riitä mahdollisen asiakas- ja potilasturvallisuutta vakavasti vaarantavan tapahtuman, vahingon tai vaaratilanteen tai muun vakavan puutteen korjaamiseksi, tulee myös ilmoittaa hyvinvointialueelle.

Epäkohtien käsittely

- Kaikki työntekijöiden havaitsemat epäkohdat, poikkeamat ja riskit kirjataan. Tunne Hoivassa on käytössä Poikkeamalomake, johon poikkeamat ilmoitetaan. Tulleet ilmoitukset käydään läpi palveluvastaavien kanssa kaksi kertaa viikossa pidettävissä hallinnon tiimipalaverissa. Mikäli havaittu riski tmv. edellyttää välitöntä huomiointia, henkilökunta on ohjeistettu saattamaan tieto välittömästi palveluvastaavan tietoon. Henkilökunnalla on käytössä qr-koodi joka ohjaa salattuun/anonyymiin lomakkeeseen ilmoituksen tekoa varten.
- Epäkohtia ja palautetta voi antaa myös suullisesti. Tällöin palveluvastaava kirjaa sen soittajan kertoman mukaisesti palautejärjestelmään.

Epäkohtien korjaaminen

- Yhdessä palveluvastaavan ja hoitotiimin kanssa mietitään sopivat korjausehdotukset ja poikkeamista tehdään aina kirjallinen raportti. Raportti pitää sisällä arvion riskiluokasta, suunnitelman toimenpiteistä ja kehitysehdotuksista, sekä aikataulun, jonka mukaan muutokset tulee tehdä. Palveluvastaava on suunnitelman mukaisesti yhteydessä asianosaisiin ja varmistaa toiminnallaan, että korjaustoimenpiteet onnistuvat ja että ne tuovat toivotun muutoksen yhteistyöhön ja laadukkaaseen hoitotyöhön. Saatujen tietojen pohjalta omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittavilta osin 4kk välein.
- Tunne Hoivan johdon ja palveluvastaavien vastuulla on päättää, mitkä riskit ovat hyväksyttäviä ja mitä toimenpiteitä vaaditaan riskien poistamiseksi tai pienentämiseksi ja saamiseksi hyväksyttävälle tasolle. Tunne Hoivan johto käsittelee yrityksen riskit kerran kuukaudessa.

Seurantaan perustuvien havaintojen ja niiden perusteella tehtävien toimenpiteiden julkaiseminen

Omavalvontaohjelma ja sen seurantaraportti julkaistaan Tunne Hoivan nettisivuilla.

30.8.2024 Helsingissä

Laatinut Krista Tynkkynen ja Jonna Nordborg
Hyväksynyt Sonja Takkunen