

Omavalvontasuunnitelma

Tunne Hoiva

Sisällys

Omavalvontasuunnitelma.....	1
.....	1
1. Palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot	3
1.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	3
1.2 Päiväys	5
2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	5
3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen	6
3.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen	7
4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyden ja osaamisen varmistaminen.....	11
4.1 Rekrytointi	
4.2 Opiskelijoiden ohjaus ja valvonta	
4.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutukset	13
5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen	
5.1 Itsemääräämisoikeus	
5.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat	13
6. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen	
6.1 Ilmoitusvelvollisuus	16
6.2 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely	
6.3 Riskien arvioinnin ja havaintojen keinot	
6.4 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet	
6.5 Muutoksista tiedottaminen	
6.6. Asiakkaan tai omaisen ilmoitukset ja palaute	
6.7 Ilmoituskanava	17
7. Omavalvonnan seuranta ja raportointi.....	20
Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi	20

1. palveluntuottajaa, palveluyksikköä ja toimintaa koskevat tiedot

Tunne Hoiva Oy
Y-tunnus 2650590-4
SOTERI-rekisteröintinumero 1.2.246.10.26505904.10.0
Tammisalontie 17 A
00830 Helsinki

Palveluyksikön valvontalain 10 §:n 4 momentin mukaiset vastuuhenkilöt

- Krista Tynkkynen, krista@tunnehoiva.fi, p.0456035338
- Sinikka Salonen, sinikka@tunnehoiva.fi, p.0449856924

Palveluyksikön palveluvastaavien nimet ja yhteystiedot

- Lilli Björkman, lilli@tunnehoiva.fi, p. 0449802421
- Susanna Giordano-Sihvonen, kotihoito@tunnehoiva.fi, p. 0505515663
- Arja Karppinen, arja@tunnehoiva.fi p. 0449841696
- Sanna Riihimäki, sanna@tunnehoiva.fi, p. 0442429426
- Sinikka Salonen, sinikka@tunnehoiva.fi, p. 0449856924
- Sonja Sinisalo, sonjasi@tunnehoiva.fi, p. 050 5546888
- Juuso Takkunen, juuso@tunnehoiva.fi, p. 0449847588

1.1 Palvelut, toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Tunne Hoivan tuottamat palvelut

- Lapsiperheiden kotipalvelu ostopalveluna sekä palvelusetelillä
- Alle 18-vuotiaiden kotisairaanhoido
- Omaishoidon tuen kotiin annettava palvelu palvelusetelillä
- Henkilökohtainen apu palvelusetelillä tai ostopalveluna
- Ammatillinen henkilökohtainen apu
- Hengityshalvauspotilaiden hoitotiimit
- Kehitysvammaisten ja vammaisten kotihoito ostopalveluna
- Ikääntyneiden kotihoiva yksityisesti
- Loma-ajanhoito vammaispalvelun lapsille ja nuorille

Tunne Hoiva Oy tuottaa pääosin kotiin tuotettavia hoivapalveluja asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Hoivapalvelujen toteutuspaikkana voi olla tilaajan koti, palvelutalo, hoivakoti tai muu laitos. Asiakkuudet

koostuvat pääosin puitesopimuksilla hyvinvointialueiden ostopalveluasiakkaista, sekä palvelua myöntämistä palveluseteliasiakkaista.

Tunne Hoiva Oy ei osta palveluita alihankintana (Mikäli alihankintaa halutaan joskus käyttää, sovitaan siitä aina erikseen palvelunjärjestäjän kanssa)

Asiakkaita yrityksellämme on arviolta 250, joista ympärivuorokautisia hoitotiimejä noin kymmenen. Asiakkuuksien kestot vaihtelevat tilapäisestä avustuksesta tai hoidosta vuosia kestäviin hoitosuhteisiin

Toiminta-alueet

Tunne Hoivan tuottamia palveluita toteutetaan

Hyvinvointialueet: Helsinki, Itä-Uudenmaan hyvinvointialue, Kanta-Hämeen hyvinvointialue, Keski-Uudenmaan hyvinvointialue, Kymenlaakson hyvinvointialue, Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, sekä Vantaa-Keravan hyvinvointialue

Kunnat: Asikkala, Espoo, Forssa, Hanko, Hartola, Helsinki, Vantaa, Hollola, Humpkala, Hämeenlinna, Iitti, Inkoo, Jokioinen, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Kärkölä, Lahti, Loppi, Loviisa, Lohja, Myrskylä, Nurmijärvi, Orimattila, Padasjoki, Pukkila, Porvoo, Riihimäki, Raasepori, Siuntio, Tammela, Tuusula, Vihti, Ypäjä, Hyvinkää, Mäntsälä, Pornainen ja Janakkala

Toiminta-ajatus ja arvot

Toimintamme perusajatuksena on tuottaa asiakkaille turvaa ja elämänlaatua tunteella ja taidolla. Toiminnassamme yhdistyvät luovuus, ennakkoluulottomuus ja arvostus ihmistä ja hoitotyötä kohtaa. Korkeiden tavoitteidemme saavuttamiseksi keskitymme erityisesti henkilöstömme ammattitaidon, innostuksen ja luovuuden ylläpitoon ja kehittämiseen. Tunne Hoiva järjestää hoitohenkilökunnalle tarvittavaa koulutusta asiakkaan riittävään tukemiseen toimintakyvyn ylläpitämiseksi sekä itsemääräämisoikeuden säilyttämiseksi. Asiakkaiden omien toimintamahdollisuuksien tukeminen oman näköisessä elämässä on hoidon ja hoivan keskeinen tavoite.

Tunne Hoivan slogan on "Hoivaa ihmiseltä ihmiselle". Tavoitteemme on tuottaa asiakkaillemme ja henkilökunnallemme:

Tunne Turvallisuudesta,

Tunne Välittämisestä,

Tunne Arvostuksesta

1.2 Päiväys

14.11.2024 versio 1

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

2.1 Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja päivitys

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja päivitykseen osallistuu Tunne Hoivan toimitusjohtaja Sonja Takkunen, palvelujohtaja Krista Tynkkynen yhdessä palveluvastaavien sekä työsuojeluvaltuutetun kanssa. Päivityksistä ja julkaisusta huolehtii Sonja Takkunen.

Jokainen palveluvastaava huolehtii omavalvontasuunnitelman läpikäymisestä oman vastualueensa henkilöstön kanssa. Omavalvontasuunnitelma on siis osa työntekijöiden perehdytystä. Palveluvastaavat tuovat henkilöstöltä nousseita huomioita suunnitelman päivityksen tueksi. Omavalvontasuunnitelman hyväksymisestä vastaa toimitusjohtaja.

Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja paikkansapitävyyttä tarkistetaan kolme kertaa vuodessa (4kk välein) pidettävissä yhteistyöpalaverissa ja/tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman päivitykset ovat aikataulutettu työryhmän kalenteriin aina vuodeksi kerrallaan, jotta voimme varmistua päivityksen ajantasaisuudesta viiveettä.

Päivitetty versio julkaistaan www.tunnehoiva.fi sivuilla sekä työntekijöiden käyttämän työajanhallintajärjestelmän liitetiedostoista.

Omavalvontasuunnitelman päivitykset ovat aikataulutettu työryhmän kalenteriin aina vuodeksi kerrallaan, jotta voimme varmistua päivityksen ajantasaisuudesta viiveettä. Omavalvontasuunnitelmien aiemmat versiot säilytetään sähköisenä arkistossa.

2.2 Omavalvonnan vastuusuhteet ja johtamisjärjestelmä

Tunne Hoivan johdolla on vastuu riskien hallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Tunne Hoivan palvelujohtaja sekä palveluvastaavat vastaavat yhdessä siitä, että omavalvontasuunnitelma käydään läpi koko henkilöstön kanssa.

Omavalvontasuunnitelma ja siinä määritettävän laadun toteuttaminen on jokaisen Tunne Hoiva Oy:ssa työskentelevän henkilön vastuulla. Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia.

Omavalvontasuunnitelman toteutumisesta ja valvonnasta vastaa toimitusjohtaja, ja hänen apunaan palvelujohtaja ja palveluvastaavat yhdessä. Palvelujohtaja Krista Tynkkynen sekä palveluvastaava Sinikka Salosen vastualueena on huolehtia että palvelut vastaavat toiminnalle myönnettyjä lupia sekä sen

edellyttämiä lakeja ja sisältöä. Tunne Hoivan matala organisaatio mahdollistaa päivittäisen työn seuraamisen ja valvonnan sekä nopean reagoinnin poikkeamiin. Toteutumiseen ja valvontaan saatava tieto kerätään palveluvastaavien arjessa saamien havaintojen, asiakaspalautteiden sekä käytössä olevan poikkeamalomakkeen kautta. Saatujen havaintojen ja ilmoitusten sekä niiden riskiluokitusten pohjalta arvioidaan kunkin asian käsittelyn vastuuhenkilö. Vastuuhenkilöt nimetään säännöllisissä johdon viikkopalavereissa.

3. Palveluyksikön omavalvonnan toteuttaminen ja menettelytavat

3.1 Palvelujen saatavuuden ja jatkuvuuden varmistaminen

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Mikäli mahdollista, sovitaan yhteinen aloituspalaveri palvelua tarvitsevan asiakkaan, palvelunjärjestäjän yhteyshenkilön sekä Tunne Hoivan palveluvastaavan kanssa. Tapaamisen tarkoituksena on kartoittaa asiakkaan tarvitsema apu, toiveet, toiminnan tavoitteet, sekä aloituksen ajankohta. Asiakasta tiedotetaan Tunne Hoivan tavoitettavuudesta sekä ns. päivystyskäytännöistä ja solmitaan asiakassopimus myönnettyjen palvelujen ajalle. Toiminnan arvoihin ja toimintatapoihin perustuen tapaamisessa kartoitetaan myös asiakkaan toiveet henkilöstöä ja mahdollisia hoitoon ja avustamiseen liittyviä erityispiirteitä varten. Palvelun laadulle on oleellista kartoittaa myös asiakkaan elämäntilannetta ja siinä korostuvia tärkeitä ominaisuuksia. Tämä edesauttaa sopivan henkilöstön valitsemisen ja heidän perehdyttämisen yksilölliseen ja asiakaslähtöiseen hoitotyöhön. Näiden saatujen tietojen perusteella Tunne Hoivan vastaava valitsee asiakkaalle sopivan henkilöstön. Henkilökunta perehdytetään uuteen asiakkaaseen niiden tietojen pohjalta, mitä Tunne Hoiva on saanut käyttöönsä tilauksen mukana. Asiakkaan arvoihin ja toimintatapoihin sitoutunut henkilöstö luo pysyvän tunteen turvallisuudesta ja yksilöllisyydestä. Tyytyväisyys sitouttaa henkilöstöä ja näin ollen minimoi vaihtuvuutta

Palveluun pääsyä ja aloitusta seurataan ja arvioidaan jatkuvasti. Palveluseteliasiakkailta on nähtävillä palvelusetelijärjestelmissä reaaliaikainen tilanne palveluun pääsyn kestosta. Tunne Hoivan oman laatukriteerin myötä palvelu aloitetaan viimeistään kahden viikon sisällä palvelun mukaan. Tunne Hoiva tuottaa myös henkilökohtaisen avun työnantajamallilla toimivien avustajien sijaistuksia, sekä kiireellistä lastenhoitopalvelua, joissa palvelua tuotetaan akuutisti samalle tai seuraavalle päivälle.

Asiakkaalle tuotettavaa palvelua ja sen toteutusta seurataan aktiivisesti. Asiakkaan tilanteen tai palvelutarpeen muuttuessa Tunne Hoivan palveluvastaavat kontaktoivat palvelunjärjestäjää uudelleen arviointia varten. Avoin kommunikointi ja yhteistyö ovat tärkeä osa asiakkaan laadukasta ja turvallista palvelua. Asiakkaiden toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet käydään läpi säännöllisesti yhteistyössä asiakkaan sekä palvelunjärjestäjän kanssa.

3.2 Palvelujen turvallisuuden ja laadun varmistaminen

Sosiaalihuollon omavalvonta koskee asiakasturvallisuuden osalta sosiaalihuollon lainsäädännöstä tulevia velvoitteita. Palo ja pelastusturvallisuudesta sekä asumisterveyden turvallisuudesta vastaavat eri viranomaiset kunkin alan oman lainsäädännön perusteella. Asiakasturvallisuuden edistäminen edellyttää kuitenkin yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Tunne Hoivassa on olemassa Vaaratilanne- ja turvallisuusohjeet, joissa on otettu huomioon asiakkaan kodin turvallisuus, yksintyöskentely, ensiapu, toiminta ennalta arvaamattomissa tilanteissa esimerkiksi sähkökatkot, tulipalot, säteilyonnettomuudet. Valmius- ja jatkuvuussuunnitelmassa on otettu huomioon yrityksen toiminnassa tapahtuvaan ennakointiin ja toiminnan jatkumiseen mahdollisissa häiriötilanteissa. Suunnitelmista vastaa toimitusjohtaja, palvelujohtaja sekä talous- ja hallintopäällikkö yhdessä.

3.2.1 Toimitilat ja välineet

Henkilöstö työskentelee pääosin asiakkaiden kodeissa tai muussa palvelunjärjestäjän tai asiakkaan osoittamassa paikassa. Tunne Hoivan henkilöstö kunnioittaa asiakkaan yksilöllisiä kodin tapoja ja sääntöjä, kuitenkin huolehtien mahdollisuuksien mukaan asuinympäristön esteettömyydestä, turvallisuudesta sekä yhteistyössä asiakkaan ja palvelunjärjestäjän kanssa apuvälineiden kartoituksesta ja käytön ohjauksesta. Turvallisuudesta huolehtimisen apuna käytetään ns. Kodinturvallisuuden ja kotitapaturmien ehkäisyn tarkistuslistaa sekä Turvallisuusohjeistusta. Apuvälineet ja laitteet asiakas hankkii pääsääntöisesti itse, työntekijämme voi olla tukena hankintaprosessissa julkisen puolen kanssa.

Palveluvastaavat työskentelevät omissa kodeissaan ja tekevät etätöitä. Etätöitä varten palveluvastaavat ovat saaneet ergonomiakoulutusta. Etätöiden riskejä valvotaan vuosittain tehtävällä vaarojen ja riskien kartoituksen avulla.

3.2.2 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja tietosuojat

Tunne Hoivan työntekijät käyttävät päivittäisissä työtehtävissään heille tarjottuja laitteita ja palveluja. Tunne Hoivan toimintaan on teetetty yksilöllinen tietoturvaohjeistus, joista laajempi on palveluvastaavilla käytössään ja suppeampi kentällä työskentelevälle henkilöstölle. Ohjeistuksissa on kuvattuna tarkasti tietoturvaa koskevat ohjeet ja toimintatavat mahdollisissa tietoturvaloukkauksissa tai vastaavissa epäilyissä.

Yhtiö käyttää toiminnassaan monin tavoin hyödykseen nykyaikaista ICT-teknologiaa, jolta edellytetään toimialan luonteen vuoksi korkeaa tietoturvallisuuden tasoa. Tästä syystä työntekijöiden edellytetään perehtyvän näihin ohjeisiin ja toimivan niiden mukaisesti. Tähän järjestetään tarvittaessa ohjausta tai muuta koulutusta aiheesta.

Tunne Hoivalla on käytössä työajanhallintajärjestelmä Tuntinetti, joka vastaa käyttötarkoitukseltaan Tunne Hoivan toimintaa ja täyttää vaatimukset asiakastietolain mukaisesta tietojärjestelmästä sekä on rekisteröitynä Valviran ylläpitämään tietojärjestelmärekisteriin. Tuntinetti täyttää myös henkilötietosuojan vaatimukset GDPR:n mukaisesti.

Mikäli palvelunjärjestäjällä on käytössä potilastietojärjestelmä tai asiakasrekisteri, jota haluaa palveluntuottajan käyttävän, Tunne Hoivan henkilöstöllä on velvollisuus osallistua palvelunjärjestäjän järjestämään koulutukseen järjestelmän käyttöä varten.

Tietojärjestelmien teknisestä toiminnasta vastaavat ulkopuoliset kumppanit, joiden tulee noudattaa yleisesti hyväksytyjä tietoturvallisia toimintatapoja. Viime kädessä Tunne Hoivan tietoturvasta vastaa kuitenkin toimiva johto. Ohjeistukset päivitetään vuosittain tarvittavilta osin.

Uuden työntekijän aloittaessa, tehdään hänelle selväksi perehdytysohjelman yhteydessä Tunne Hoivassa noudatettavat tietoturvaohjeet. Ohjeen olemassaolosta muistutetaan säännöllisesti ja työntekijöitä edellytetään perehtymään siihen myös itsenäisesti.

Työntekijöiden, joilla on pääsy Euroopan Unionin tietosuojasetuksessa määriteltyihin tietoihin, kuten esimerkiksi henkilötunnus, palkka- ym. taloustiedot, ovat saaneet asianmukaisen koulutuksen ja opastuksen tehtävissään toimimiseen. Asetuksen edellyttämä tietosuojaseloste tarvittavine tietoineen on julkaistuna Tunne Hoivan internetsivuilla julkisena.

Työntekijöiden, jotka ovat jonkin tietojärjestelmän pääkäyttäjiä ja joilla on sitä kautta pääsy luottamuksellisiin tai salassa pidettäviin tietoihin, ovat saaneet riittävän koulutuksen ja opastuksen tehtävissään toimimiseen.

Työntekijöillä on pääsy järjestelmiin ainoastaan vaadittavin osin, ja niihin tietoihin, jotka koskevat työntekijän reaaliaikaista työtä. Käyttäjätunnuksia hallitaan Tunne Hoivan hallinnossa ja työsuhteen päätyttyä pääsy järjestelmään estetään automaattisesti.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sonja Takkunen, p. 045 6035338

3.2.3 Kirjaaminen

Työntekijöillä on työajanhallintajärjestelmässä ohjeet palvelukohtaiseen kirjaamiseen ja ne käydään läpi perehdytystilanteessa. Hoitotyössä hoito ja lääkitys kirjataan reaaliaikaisesti työvuorossa.

Henkilökohtaisessa avussa asiakaskäynneiltä ei tehdä kirjauksia, näistä käynneistä kirjataan ainoastaan asiakastyöhön kulunut käyntiaika työajanhallintajärjestelmään.

Työntekijät suorittavat myös Sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin, joka koostuu neljästä sisältömoduulista. Kurssitodistus toimitetaan työnantajalle.

Palvelunjärjestäjän potilastietojärjestelmiin koulutetaan ja kirjataan näihin liittyvien sopimusten ja ohjeistusten mukaisesti.

Asiakastietojärjestelmän käyttöä ja kirjaamista valvotaan päivittäin palveluvastaavien toimesta ja puutteellisiin kirjauksiin puututaan välittömästi.

Henkilöstölle järjestetään myös kirjaamiseen liittyviä live-koulutuksia neljä kertaa vuodessa.

Asiakaskirjaukset ovat palveluntuottajan ja -järjestäjän omaisuutta, joten asiakkaat tai omaiset voivat pyytää kirjauksia nähtäväksi kuten järjestäjän omana toimintana, eli hyvinvointialueiden tai kaupungin kirjaamon kautta. Palvelunjärjestäjä/valvontaviranomainen/tilaaja on asiakastietojen rekisterinpitäjä ja arkistoi tarvittavat tiedot asiakkuuden päättyessä.

3.2.4 Infektioiden torjunta ja yleiset hygieniakäytännöt

Tunne Hoivan henkilöstölle on laadittu hygieniaoheistus ja sitä räätälöidään myös yksilöllisesti asiakkaiden hoiva huomioon ottaen. Asiakkaiden kotona tapahtuvassa työssä noudatetaan yleisiä hygieniaoheita. Epidemia-aikoina noudatetaan erityisiä varotoimia. Hygieniaoheissa käydään läpi oikeaoppinen käsihygienia, työympäristön puhtaanapito, aseptinen työskentely, suojainten ja käsineiden käyttö hoitotoimenpiteissä.

Työntekijöille jaetaan tarvittavia suojavälineitä ja työkohteisiin toimitetaan tarvittavat suojavälineet. Jaamme seuraavia suojavälineitä: Käsidesi, suojakäsineet, suihkuessut ja epidemia-aikoina maskit ja suojaessut.

Tunne Hoivan palveluvastaavat osallistuvat hyvinvointialueiden hygieniayhteys henkilöiden järjestämiin infotilaisuuksiin epidemiatilanteen niin vaatiessa.

Hygieniavastaava Sonja Sinisalo, palveluvastaava, p. 0505546888

3.2.5 Lääkehoitosuunnitelma

Tunne Hoivan lääkehoitosuunnitelmasta ja sen toteutumisesta sekä seurannasta vastaa palvelujohtaja Krista Tynkkynen. Hän on vastuussa Tunne Hoivan lääkehoitosuunnitelman ajantasaisuudesta ja päivityksestä kerran vuodessa. Lääkehoitosuunnitelma on laadittu alun perin 2015 ja se on päivitetty viimeksi 10/2023. Uudet työntekijät ja opiskelijat perehdytetään lääkehoitosuunnitelman sisältöön työsuhteen alussa ja osaaminen varmistetaan palveluvastaavan toimesta. Työntekijöiden vastuulla on toimia lääkehoitosuunnitelman mukaisesti asiakkaiden luona

Terveydenhuollon palveluissa, sekä sairaanhoidollisissa palveluissa Tunne Hoivan asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa hoitotiimi, yhdessä asiakkaan, asiakkaan omaisten ja tilaajan/hoitavan tahon kanssa.

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluissa ostettava palvelu ei sisällä minkäänlaista lääkehoitoa.

Henkilökohtaisen avun palveluissa asiakas vastaa itse lääkehoidosta ja tarvittaessa avustaja ohjenta lääkkeet asiakkaan ohjeiden mukaan.

Tunne Hoivassa on käytössä Turvallinen lääkehoito -oppaan (STM:n opas 2021:6) mukainen lääkehoito suunnitelma. Lääkehoidon toteuttaminen perustuu laadittuun lääkehoitosuunnitelmaan, joka on työväline seuraavien lääkehoidon osa-alueiden määrittämiseen ja hallintaan.

Tunne Hoivan lääkehoitosuunnitelma sisältää seuraavat kohdat:

1. Lääkehoidon sisältö ja toimintatavat
2. Lääkehoidon osaamisvaatimukset, osaamisen varmistaminen, ylläpitäminen ja lupakäytännöt
3. Henkilöstön vastuut, velvollisuudet ja työnjako
4. Lääkehuolto: lääkkeiden tilaaminen, säilytys, valmistaminen, käyttökuntoon saattaminen, palauttaminen, lääkeinformaatio, ohjaus ja neuvonta
5. Asiakkaan informointi ja neuvonta
6. Lääkehoidon vaikuttavuuden arviointi
7. Dokumentointi ja tiedonkulku
8. Seuranta- ja palautejärjestelmät
9. Lääkehoidon vaaratapahtumissa toimiminen
10. Lääkehoitoon liittyvien riskien tunnistaminen ja niihin varautuminen
11. Turvalliseen lääkehoitoon perehdyttäminen
12. Opiskelija lääkehoidon toteuttajana

Tunne Hoivan työntekijöille on perehdytetty tieto Tunne Hoivan käyttämästä poikkeamajärjestelmästä. Poikkeaman tehneen työntekijän tulee ilmoittaa asiasta Tunne Hoivan palveluvastaavalle sekä vakavassa vaaratilanteessa hoitotaholle. Tunne Hoivan palveluvastaava varmistaa, että poikkeamaan kirjataan jatkotoimenpiteet sekä mahdolliset korjausehdotukset poikkeamien ehkäisemiseksi jatkossa. Poikkeamat käydään läpi ja tehdään mahdolliset selvitykset palvelujohtajan johdolla. Poikkeamat käsitellään kohdan 4 mukaisesti.

3.2.6 Lääkinnälliset laitteet

Yrityksessä noudatetaan lakia lääkinnällisistä laitteista (719/2021). Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi sitä, että henkilöstön osaaminen kaikkien lääkinnällisten laitteiden käyttöön varmistetaan joko

perehdytyksen aikana, koulutusten avulla tai henkilökohtaisella opastuksella. Lääkinnällisten laitteiden asennuksissa noudatetaan aina valmistajien ohjeistuksia ja mahdollisista vioista tai haittatapahtumista ilmoitetaan välittömästi laitteen valmistajalle. Lääkinnälliset laitteet tulevat asiakaskohteisiin muilta hoitotahoilta, joiden tehtävänä on huolehtia, että laitteen mukana on kaikki tarvittavat osat ja riittävät ohjeet. Henkilökuntamme varmistaa tämän laitetta käyttäessään.

Asiakkailla, joilla on käytössään hoitoon liittyen lääkinällisiä laitteita, varmistetaan henkilökunnan osaaminen käytössä olevalla ja asiakaskohtaisesti yksilöitävällä Laitepassilla, johon kirjataan perehdytys sekä näyttö laitteiden käytön osaamisen varmistamiseksi.

Lääkinnällisten laitteiden käytössä ilmenneet poikkeamat ilmoitetaan poikkeamailmoituslomakkeella. Poikkeamat käsitellään kohdan 4 mukaisesti.

Lääkinnällisistä laitteista vastaavan yhteystiedot:

Krista Tynkkynen sh/th, palvelujohtaja, p. 0456035337

Laitevastaava:

Sonja Sinisalo lh/sh, palveluvastaava, p. 0505546888

4. Asiakas- ja potilastyöhön osallistuvan henkilöstön riittävyyden ja osaamisen varmistaminen

Tunne Hoivassa työskentelee arviolta 230 työntekijää kuukausittain. Hallinnossa työskentelee toimitusjohtaja, palvelujohtaja, talous- ja hallintopäällikkö sekä 7 palveluvastaavaa. Hoivatyötä tekevät työntekijät koostuvat sairaanhoitajista, lähi- ja perushoitajista, sosionomeista sekä henkilökohtaisista avustajista. Vakituiseissa työsuhteissa on tällä hetkellä noin 80 työntekijää ja henkilötyövuosiksi laskettuna työntekijöitä työskentelee Tunne Hoivassa vuosittain 150. Toiminta-alue on pääosin Etelä-Suomi. Tunne Hoivassa ei käytetä vuokratyövoimaa eikä alihankintaa.

Q3/2024 tilaston mukaan Henkilöstöstä 31% työskentelee pääosin Helsingin alueella, 27% Kanta-Hämeen hyvinvointialueella, 16% Vantaan ja Keravan hyvinvointialueella, 10% Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella. Loput henkilöstöstä jakautuu muiden hyvinvointialueiden työntekijöihin. Henkilöstön määrä vaihtelee suhteessa palvelun tarpeeseen. Palveluvastaavat huolehtivat kunkin alueen ja palvelun riittävästä henkilöstöressursista ja sijaistarpeesta asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioon ottaen.

Henkilöstölle on järjestetty työterveyshuolto Aavassa. Työterveyshuollon toimintasuunnitelma päivitetään vuosittain. Henkilöstön työhyvinvoinnin ja työkyvyn tukena on käytössä varhaisen välittämisen malli, jonka yhtenä tavoitteena on sairauspoissaolojen vähentäminen sekä työhön paluun kynnyksen madaltaminen.

Tunne Hoivassa on käytössä varahenkilöstöjärjestelmä, jonka avulla saadaan korvattua akuutit poissaolot. Kaikki hoitamme on perehdytetty tarkasti Tunne Hoivan ohjeistukseen työntekijän akuutin poissaolon varalta. Sairastapauksissa ja muissa akuuteissa tilanteissa työntekijän tulee ottaa yhteyttä Tunne Hoivan palveluvastaavaan. Palveluvastaavan tai hänen sijaisensa saa kiinni puhelimitse ympäri vuorokauden. Palveluvastaavan tehtävänä on järjestää sairastuneen tai muuten estyneen työntekijän tilalle tehtävän edellyttämä koulutus, kokemus, luvat ja taidot.

Tunne Hoivan arvoihin (turvallisuus, välittäminen, arvostus) perustuen tuemme ns. avoimet ovet -periaatetta. Palveluvastaavamme ovat aina työntekijöiden tavoitettavissa, tukena sekä tavattavissa tilanteesta riippumatta. Työntekijöillämme on mahdollisuus perustellusta syystä osallistua työnohjaukseen

Tunne Hoiva huolehtii henkilöstönsä voimavaroista myös seuraamalla työaikoja ja -määriä sekä noudattaa työvuorosunnittelussa noudatettavaa työehtosopimusta sekä työaikalakia.

4.1 Rekrytointi

Tunne Hoivan rekrytointiprosessi on kolmivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa käydään läpi työntekijöiden hakemukset, joiden perusteella valitaan haettuun tehtävään soveltuvat puhelinhaastatteluun. Toisessa vaiheessa Tunne Hoivan rekrytoinnista palveluvastaava haastattelee työntekijän henkilökohtaisesti. Tarkistamme haastattelun yhteydessä alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset. Lisäksi kartoitamme haastattelussa tarkasti mahdolliset ammatilliset erityisosaamiset. Valintakriteerinä käytämme myös haastattelussa läpikäymäämme arvokeskustelua. Kolmannessa vaiheessa kirjoitamme työsopimuksen ja käymme läpi tärkeimmät kriteerit Tunne Hoivassa työskentelylle. Valittujen työntekijöiden kopiot työ- sekä tutkintotodistuksista arkistoimme työntekijärekisteriimme ja tarkistamme sosiaalialan luvanvaraisiin palveluihin palkattavan työntekijän rekisteröintitiedot sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteristä.

Työntekijän luotettavuutta selvitetään tarkistamalla työntekijän rikosrekisteriote lasten ja ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä, sekä vuoden 2025 alusta vammaisten kanssa työskenteleviltä. Työnhakijan kolmeen edelliseen työpaikkaan soitetaan ja varmistetaan että hakija on hoitanut työnsä moitteetta. Lisäksi luotettavuuden selvittämiseen vaikuttaa haastattelussa läpikäymämme arvokeskustelu. Rekrytoinnissa ohjeistetaan työnhakijaa toimimaan loppukäyttäjäsivustojen kokemuksiin perustuvia toiveita ja työtapoja kunnioittaen.

Tunne Hoivan työntekijöille sovelletaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja jokaisen palkattavan kanssa allekirjoitetaan tietosuoja- ja salassapitosopimus.

4.2 Opiskelijoiden ohjaus ja valvonta

Opiskelijoiden oikeus työskennellä sijaisuuksissa varmistetaan opintosuoriteotteen avulla rekrytointivaiheessa. Opiskelijoille on työnsä tueksi nimettynä yhteyshenkilö, joka on tavoitettavissa koko opiskelijan suorittaman työvuoron aikana.

Opiskelijoiden käytössä hoitajan sijaisuuksiin noudatetaan Valviran, valvontaviranomaisen ja palvelunjärjestäjän ohjeistuksia ja sopimuksia kelpoisuutta arvioidessa. Tunne Hoiva arvioi, onko opiskelijalla suoritettujen opintojen perusteella riittävät edellytykset tehtävän hoitamiseen ja lääkehoidon osaaminen LOVE verkkokoulutuksella ja hyväksytysti suorituilla näytöillä. Jos opiskelijan opinto-oikeus on päättynyt, hän ei voi enää toimia opiskelijan ominaisuudessa hoitotyössä.

4.3 Henkilöstön perehdyttäminen ja täydennyskoulutukset

Työntekijät perehdytetään Tunne Hoivan palveluvastaavan toimesta tuotettavien palveluiden edellyttämiin toimintatapoihin sekä asiakaskohtaisten tehtävien suorittamiseen. Toimintatapoja ylläpidetään sekä yksilöllisten että ryhmässä toteutettavien keskustelujen kautta. Henkilöstölle järjestetään koulutuksia vuosittain ammatillisen osaamisen ylläpitämiseksi, osaamisvaatimusten tai työtehtävien muuttuessa, sekä työhyvinvoinnin edistämiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi. Henkilöstölle järjestettävillä koulutuksilla varmistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden säilyttäminen, sekä mahdollisimman turvallinen ja toimintakykyä ylläpitävä asuminen kotona. Jokainen työntekijämme käy läpi oman koulutusprosessimme, jolla varmistetaan työn korkea laatu ja sen toteutuminen. Tunne Henkilöstö on sitoutunut työskentelemään yrityksen arvojen mukaisesti. Koulutussuunnitelmaa päivitetään säännöllisesti toiminnan kasvun ja tarpeiden mukaan. Koulutussuunnitelman toteutumista seurataan myös vuosittaisissa kehityskeskusteluissa. Tunne Hoivan sähköisessä oppimisympäristössä on tarjolla laaja valikoima erilaisia kursseja liittyen sosiaalipalveluihin

Tunne Hoivalla on olemassa ja henkilöstön nähtävillä Työyhteisön kehittämissuunnitelma, jossa kuvattu tarkemmin olemassa olevat sekä tulevaisuuden koulutus- ja kehittämistarpeet.

5. Yhdenvertaisuuden, osallisuuden ja asiakkaan/potilaan aseman ja oikeuksien varmistaminen

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen.

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

Asiakaspalautetta voi antaa suullisesti ja kirjallisesti, omalla nimellä tai nimettömänä

(sähköisen palautelomakkeen kautta tai internetsivuilla olevan yhteydenottolomakkeen avulla), josta ne siirtyvät palvelusta vastaavan henkilön käsittelyyn. Vastaava henkilö selvittää ja ratkaisee palautteet. Palaute ja sen käsittely tiedotetaan hallinnon viikkopalaverissa säännöllisesti. Asiakspalautteet ja toimenpiteet käydään läpi myös henkilöstön tiimipalaverissa ja tarvittaessa palautetta antaneen asiakkaan kanssa.

Palvelun laatuun tai saamaansa kohteluun tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus palveluyksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutuksen voi tarvittaessa tehdä myös asiakkaan edustaja, omainen tai läheinen. Muistutuksen vastaanottajan on käsiteltävä asia ja annettava siihen kirjallinen, perusteltu vastaus. Mahdolliset saadut muistutukset, kantelut ja valvontapäätökset käsitellään keskitetysti. Kaikki nämä käsitellään asiakaskohtaisissa tiimipalaverissa, joissa aloitetaan toiminnan kehittäminen näiden pohjalta. Vakavat muistutukset käsitellään aina yrityksen johdon tasolla. Käsittelyvaiheiden tarkoituksena on löytää syyt annettuun palautteeseen ja kehittää toimintaa. Muutokset ja ohjeistukset jaetaan koko palveluyksikön henkilöstön kesken. Virallinen kirjallinen vastine muistutuksesta annetaan kohtuullisessa ajassa tiedoksisaamisesta 2 viikon kuluessa

Muistutusten käsittelijä:

Sonja Takkunen, toimitusjohtaja, p. 0456035338

5.1 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus on sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa johtava periaate, ja se tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakasta ja potilasta pitää hoitaa yhteisymmärryksessä hänen kanssaan.

Tunne Hoiva tukee asiakkaan oman elämän hallintaa ja mahdollisuuksia toteuttaa jokapäiväisiä toimintoja itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Asiakkaan hoitotiimi koostetaan asiakkaan toiveita mukaillen ja hoitajat perehdytetään asiakkaan yksilöllisiin toimintatapoihin. Kotihoidon palveluissa kunnioitetaan itsemääräämisoikeutta.

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeudelle ei ole terveydenhuollossa säädetty ikärajaa, sosiaalipalveluissa alaikäisen mielipide ja toivomukset pitää ottaa huomioon asiakkaan ikä ja kehitystaso huomioiden. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen edellyttää henkilöstöltä hyviä kommunikointitaitoja myös tilanteissa, joissa esimerkiksi asiakkaalla on puheentuottamisen vaikeuksia tai kognitiivisia haasteita. Henkilöstö on perehdytetty ymmärtämään itsemääräämisoikeutta, vaikka asiakkaan valinnat ja päätökset olisivat työntekijän mielestä huonoja tai epäedullisia. Asiakas-/palvelusuunnitelmaan kirjataan yksilölliset kohtuulliset mukautukset sekä konkreettiset keinot, joilla itsemääräämisoikeus toteutuu.

Vammaisten henkilöiden itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain, jos kehitysvammaisten erityishuollosta annetun lain mukaiset edellytykset täyttyvät. Hyvinvointialueiden ostopalveluissa

rajoittamiseen liittyvät päätökset tekee aina tilaaja/palvelunjärjestäjä. Tunne Hoiva noudattaa tilaajan/palvelunjärjestäjän tai asiakkaan/omaisten määrittelemää ohjeistusta itsemääräämisoikeuksien rajoittamisesta.

Tunne Hoiva kouluttaa ja valmistelee työntekijät uuteen 1.1.2025 voimaan astuvaan vammaispalvelulakiin ja tarkemmin itsemääräämisoikeuteen liittyen Q4 2024

5.2 Sosiaali- ja potilasasiavastaavat

Kunkin hyvinvointialueen alueella toimii oma sosiaali- ja potilasasiavastaava, yhteystiedot löytyvät hyvinvointialueen verkkosivuilta.

Sosiaaliasiavastaava ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia, vaan hänen tehtävänsä on neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta muistutuksen tekemisessä, tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Sosiaaliasiavastaava voi toimia myös asiakkaan ja työntekijän välimiehenä ongelmatilanteissa.

Potilasasiavastaavan tehtävänä on neuvoa ja avustaa potilaita potilaan oikeuksiin liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimia potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Jos potilas on tyytymätön saamaansa hoitoon tai kohteluun, potilasasiavastaava neuvoo, miten asiaa kannattaa selvittää. Hän neuvoo ja avustaa tarvittaessa myös muistutuksen, kantelun tai potilasvahinkoilmoituksen teossa. Potilasasiavastaava ei kuitenkaan ota kantaa potilaan hoitopäätöksiin tai siihen, onko hoidossa tapahtunut hoitovahinko.

Helsinki:

<https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/asiakkaan-tiedot-ja-oikeudet/sosiaali-japotilasasiamies> sosiaali.potilasasiamies@hel.fi

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: p. 09 310 43355

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

<https://itauusimaa.fi/etusivu/tietoa-asiakkaillemme/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: p. [040 514 2535](tel:0405142535)

Kanta-Hämeen hyvinvointialue:

<https://omahame.fi/fi/w/oma-h%C3%A4meen-potilasasiamiehet-auttavat-jos-potilaan-oikeudet-askarruttavat>

Potilasasiavastaava: p. 03 629 3204

Sosiaaliasiavastaava: p. 036 293 210

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue:

<https://www.keusote.fi/palveluhakemisto/sosiaali-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, p. [040 807 4756](tel:0408074756) ja [040 807 4755](tel:0408074755)

Kymenlaakson hyvinvointialue:

<https://kymenhva.fi/ajanvaraus-ja-asiointi/asiakkaan-ja-potilaan-oikeudet/sosiaaliasiavastaava-ja-potilasasiavastaava/>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, puh. 040 728 7313

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue:

<https://www.luvn.fi/fi/meilla-asiakkaana/tietopyynnot-ja-muut-asiakkaan-oikeudet/sosiaali-ja-potilasasiavastaava>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava, p. 029 151 5838

Vantaa-Keravan hyvinvointialue:

<https://vakehyva.fi/fi/palveluhakemisto/palvelu/sosiaali-ja-potilasasiamies#tab-introduction>

Sosiaali- ja potilasasiavastaava: 0941910230

Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot ja tiedot sen palveluista: <https://www.kvv.fi/kuluttaja-asiat/kuluttajaneuvonta>

6. Havaittujen puutteiden ja epäkohtien käsittely sekä toiminnan kehittäminen

6.1 Ilmoitusvelvollisuus

Vuoden 2024 alusta voimaan tullut laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 muutti paljon valvontaa. Uudessa valvontalaissa säädetään sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestäjien valvonnasta sekä yksityisten ja julkisten palveluntuottajien toimintaedellytyksistä, rekisteröinnistä, omavalvonnasta ja viranomaisvalvonnasta.

Uuden lain tarkoituksena on varmistaa sosiaali- ja terveystalouden palveluja käyttävän asiakkaan ja potilaan asiakas- ja potilasturvallisuus, laadultaan hyvät palvelut sekä edistää palveluntuottajan ja valvontaviranomaisten välistä yhteistyötä.

Tunne Hoiva on tämän lain myötä uudistanut Poikkeamalomakkeemme ja lisännyt sinne valintoja myös valvontalain edellyttämään omavalvontaamme pohjaten. Henkilöstöä tiedotetaan ja perehdytetään valvontalain ilmoitusvelvollisuuteen ja poikkeamien kirjaamiseen jo rekrytointivaiheessa. Ilmoitusten avulla pystymme paremmin ennakoimaan, varautumaan ja toimimaan tilanteissa toisin.

Ilmoitusten avulla ei ole tarkoitus etsiä syyllisiä vaan saada tietoa poikkeamatilanteista

Perehdytyskansiossa on kuvattuna muut ammattihenkilön ilmoitusvelvollisuudet; lastensuojeluilmoitus, huoli-ilmoitus, rikoslaki luvun 15 pykälä 10 yleinen velvollisuus.

Ilmoituksen vastaanottanut palveluvastaava ilmoittaa saamansa havainnon Tunne Hoivan sisäisen prosessin mukaan epäkohdasta eteenpäin. Epäkohdat, tapahtumat ja ilmoitukset tuodaan tietoon hyvinvointialueille/valvontaviranomaiselle tarvittavin osin. Palveluyksikön vastaavat huolehtivat siitä, että henkilöstö tietää ilmoituskäytänteistä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua Tunne Hoivan tai palvelunjärjestäjän toimesta, voi työntekijä olla yhteydessä Aluehallintovirastoon tai Valviraan, jotka voivat antaa määräyksen epäkohtien poistamiseksi tai päättää epäkohtaa koskevista lisätoimenpiteistä.

6.2 Toiminnassa ilmenevien epäkohtien ja puutteiden käsittely

Riskien tunnistamiseen käytetään seuraavia menetelmiä

- **Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi**
- **Työterveystarkastukset**
- **Päihdeohjelma**
- **Työsuojelun toimintaohjelma**
- **Tietoturvaohjeistus**
- **Perehdytysmateriaali**
- **Hoito- ja palvelusuunnitelmat**
- **Työnohjaus ja konsultaatiot**
- **Palautejärjestelmä**
- **Asiakastyytyväisyyskyselyt**
- **Pikapalautejärjestelmä**
- **Poikkeamailmoitukset**
- **Ilmoituskanava "whistleblowing-direktiivi"**

6.3 Riskien arvioinnin ja havaintojen keinot

Riskien arvioinnissa käytetään analyysia kerätystä tiedosta. Tietoa kerätään vuosittain ennakoivasti työsuojelun vaara- ja riskikartoituskyselyn avulla, omavalvonnan kautta saatujen tietojen sekä poikkeamailmoitusten sekä työtapaturmatietojen pohjalta.

Tunnistetut riskit arvioidaan ja niiden ennaltaehkäisemiseksi ja poistamiseksi suunnitellaan toimenpiteet ja valvonta. Toiminnan riskien tunnistamiseksi hyödynnetään myös poikkeamajärjestelmää, erilaisia palautekanavia kuten pikapalautekanavaa, palautejärjestelmää ja asiakastyytyväisyyskyselyitä ja työtyytyväisyyskyselyä.

6.4 Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

Henkilökunnalla on lain mukaan velvollisuus tuoda viipymättä työnantajan tietoon työssään havaitsemat epäkohdat ja tapahtumat, jotka saattavat vaarantaa asiakkaalle annettavien palveluiden toteutumista tai potilasturvallisuutta. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Työnantaja ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen tehneeseen työntekijään.

Henkilökunnalla on käytössä poikkeamalomake, johon kirjataan tapahtumat välittömästi niiden esiintyessä. Lomake on saatavilla työajanhallintajärjestelmästä (linkki tai qr-koodi), joka ohjaa salattuun/tarvittaessa anonyymiin lomakkeeseen ilmoituksen tekoa varten. Poikkeamailmoitusten kautta henkilöstömme voi tehdä ilmoituksen henkilöstön tai organisaation turvallisuuteen liittyvistä havainnoista tai sattuneista vahingoista. Sen kautta ilmoitetaan esimerkiksi työtaturmat, uhkatilanteet, lääkinnällisten laitteiden vaaratilanteet, turvallisuushavainnot ja tietoturvaloukkaukset.

Epäkohtia ja palautetta voi antaa myös suullisesti. Tällöin palveluvastaava kirjaa sen soittajan kertoman mukaisesti palautejärjestelmään.

Poikkeamailmoitusten käsittelyssä noudatamme riskiluokitusta, eli otamme ilmoitukset käsittelyyn kiireellisyyden ja riskien mukaan. Käsittelyn tilanteesta ja toimenpiteistä tiedotetaan ilmoituksen tekijälle (tilanteeseen liittyville tahoille) riskiluokituksen mukaisesti.

Riskit ja laatu-poikkeamat käydään läpi hoitotiimin ja palveluvastaavan kanssa. 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. Tarvittaessa tehtäviä korjaavia toimenpiteitä voivat olla esimerkiksi ohjeistusten ja toimintatapojen muuttaminen sekä lisäpohdintaa tai koulutuksen järjestäminen. Myös asiakkaita tai palvelunjärjestäjää voidaan osallistaa toimenpiteisiin, mikäli katsotaan riskin/epäkohdan korjaamiseksi tämän olevan tarpeellista tai välttämätöntä.

Kaikki työntekijöiden havaitsemat epäkohdat, poikkeamat ja riskit kirjataan. Tulleet ilmoitukset käydään läpi palveluvastaavien kanssa viikoittain pidettävissä hallinnon tiimipalavereissa. Mikäli havaittu riski tmv. edellyttää välitöntä huomiointia, henkilökunta on ohjeistettu saattamaan tieto välittömästi palveluvastaavan tietoon.

Toimintayksikössä on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoidon suunnitelma. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään lakien ja ohjeistusten sekä havaittujen riskitekijöiden ilmetessä.

6.5 Muutoksista tiedottaminen

Tunne Hoivan palveluvastaava tiedottaa henkilökunnalle sekä muille yhteistyötahoille työskentelyyn liittyvistä muutoksista, todetuista tai toteutuneista riskeistä sekä esittää suunnitelman muutoksista ja kehitysehdotuksista. Tiedottaminen tapahtuu kirjallisesti sähköpostitse sekä suullisesti säännöllisissä yhteistyötapaamisissa sekä auditoinneissa. Henkilöstöllä on nähtävillä ja saatavilla tiedotteita ja ohjeita työajanhallintajärjestelmässä, jotka ovat henkilökohtaisten tunnusten sekä salasanojen takana.

Tunne Hoivassa on nimetty oma työsuojelupäällikkö, jonka tehtävä on kartoittaa jatkuvasti riskejä ja ennaltaehkäisevästi puuttua esiin tulleisiin asioihin. Työsuojelupäällikkö tiedottaa muuta henkilökuntaa turvallisuuteen liittyvissä asioissa ja luo myönteistä ilmapiiriä epäkohtien käsittelylle.

6.6 Asiakkaan tai omaisen ilmoitukset ja palaute

Asiakkaat tai omaiset voivat antaa palautetta hänelle nimetylle palveluvastaavalle tai palveluvastaavan toimintaa koskevasta palautteesta hänen esihenkilöllensä.

Mahdolliset havainnot epäasiallisesta kohtelusta tai haittatapahtumista ilmoitetaan viivytystä Tunne Hoivan palvelusta vastaavalle. Ilmoitus voidaan antaa joko suullisesti, postitse tai sähköpostilla. Asiakkaille toimitetaan riittävät ja tarvittavat yhteystiedot palvelun alkaessa. Kaikki vastaanotetut havainnot kirjataan ja käydään läpi asianosaisten kanssa välittömästi. Ilmoituksesta tehdään aina kirjallinen vastine, joka toimitetaan ilmoituksen riskiluokan mukaisen käsittelyajan ja toimenpiteiden jälkeen. Tunne Hoiva on arvioinut riski-/kiireellisyysluokat asteikolla 1-5. Lähetetty vastine sisältää kuvauksen tarvittavista korjaavista toimenpiteistä sekä aikataulun, jonka mukaan muutokset tulee tehdä/on tehty.

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvana nettisivujen kautta ("pikapalautekysely") sekä suullisesti, viestein sekä sähköpostitse. Muutoin kuin kyselyissä saadut palautteet kirjataan erikseen palautejärjestelmäämme. Lisäksi asiakastytytyväisyyskysely (laaja kysely) lähetetään asiakkaille 1 krt vuodessa tai palvelun päättyessä. Asiakaspalautteet käydään läpi viikoittain ja sen lisäksi hallinnon kuukausipalaverissa, että palveluvastaavien kanssa. Reklamaatiot käsitellään 3-7vrk sisällä hallinnon – ja palveluvastaavien kanssa.

Tuloksia käsitellään 4kk välein ja otetaan huomioon palveluiden kehittämisessä (tulokset->toimenpiteet). Lisäksi vuosittain tehdään kokonaisarvio tuloksista ja arvioidaan pitkänaikavälin toimenpiteet.

6.7 Ilmoituskanava "whistleblowing-direktiivi"

12/2023 on astunut Suomessa voimaan ilmoittajansuojelulaki, joka velvoittaa kaikkia yli 50 henkilöä työllistäviä yhtiöitä ottamaan käyttöönsä ilmoituskanavan.

Ilmoituksia voidaan tehdä seuraavilla aloilla havaituista väärinkäytöksistä:

- julkiset hankinnat lukuun ottamatta puolustus- ja turvallisuushankintoja,
- finanssipalvelut, -tuotteet ja -markkinat,

- rahanpesun ja terrorismin rahoittamisen estäminen,
- tuoteturvallisuus ja niiden vaatimustenmukaisuus,
- liikenneturvallisuus,
- ympäristönsuojelu,
- säteily- ja ydinturvallisuus,
- elintarvikkeiden ja rehujen turvallisuus sekä eläinten terveys ja hyvinvointi,
- Euroopan unionin toiminnasta tehdyn sopimuksen 168 artiklassa tarkoitettu kansanterveys,
- kuluttajansuoja,
- yksityisyyden ja henkilötietojen suoja ja
- verkko- ja tietojärjestelmien turvallisuus.

Lisää tietoa ilmoittajansuojelusta: <https://oikeuskansleri.fi/tietoa-ilmoittajansuojelusta>

Pyrimme joka tilanteessa toimimaan vastuullisesti, lainmukaisesti ja yrityksemme eettisten arvojen mukaisesti. Mikäli epäkohtia toiminnassamme esiintyy, haluamme niistä tiedon.

Tunne Hoivassa on otettu käyttöön luottamuksellinen Ilmoituskanava-palvelu, jonka kautta henkilöstömme voi turvallisesti kertoa havaitsemistaan väärinkäytöksistä.

Tavanomaiset palautteet tai poikkeavat tilanteet, tulee ilmoittaa niille aiemmin annettujen ohjeiden mukaisesti; puhelimitse palveluvastaavalle, sähköpostitse tai henkilöstön työajanhallintajärjestelmässä olevien ohjeiden mukaisesti poikkeamailoituksella

7. Omavalvonnan seuranta ja raportointi

Laadun- ja riskienhallinnan seuranta ja raportointi

Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja palveluja kehitetään asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Tunne Hoivan päivitetty omavalvontasuunnitelman versio on julkaistuna internetsivuilla julkisena kaikille.

Laadun toteutumista seurataan teettämällä henkilöstö- ja asiakastytyväisyyskyselyitä sekä keräämällä palautteita. Kyselyiden lähettämisen yhteydessä kerrotaan sen saajalle kyselyn tavoitteista saatesanoissa. Kyselyiden pohjalta saatujen vastausten perusteella kerätään vahvuuksia ja kehityskohteita. Kaikki tulokset pyritään hyödyntämään parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkailta kerätään myös palautteita, jotka käydään läpi kaksi kertaa viikossa yhteisissä tapaamisissa. Mikäli palaute vaatii kehittämistoimia, sovitaan

toimenpiteistä, niiden aikatauluista, vastuuhenkilöistä ja seurannoista viipymättä. Myös poikkeamalomakkeita käytetään laadunvarmistamisessa.

Vuosittaiset asiakastytyväisyyskyselyt, saapuneet palautteet ja reklamaatiot sekä ilmoitukset analysoidaan ja niiden pohjalta laaditaan toimintasuunnitelma toiminnan kehittämiseksi ja omavalvonnan seuraamiseksi. Tunne Hoivaan tehtävissä auditoinneissa arvioidaan myös omavalvontasuunnitelman toteutumista.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyminen

Helsingissä 19.11.2024



Sonja Takkunen, toimitusjohtaja

Tunne Hoiva Oy

Tunne Hoiva Omavalvontasuunnitelman riskikartoitus ja suunnitellut muutokset sekä raportointi Q3 2024

Omavalvonnassa on määritetty, miten seuraavat osa-alueet järjestetään ja miten toteutumista valvotaan:

- 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

Riskien arvioinnissa huomioidaan ja arvioidaan seuraavia omavalvonnan osa-alueita


- Henkilöstö
- Työympäristö ja laitteet
- Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaavat toimenpiteet
- Psykososiaaliset kuormitustekijät
- Perehdyttäminen/tiedonkulku
- Asiakas- ja potilastietojen käsittely
- Asiakkaan aseman, oikeuksien ja yhdenvertaisuuden toteutuminen

Riskit arvioidaan asteikolla 1-5

5	Toimitaan välittömästi / 3pv
4	Toimitaan / 4-8 vko
3	Huomioitava (omavalvonta) / 4kk
2	Tiedostetaan (kyselyt, työsuojelu, kehityskeskustelut) / 12kk
1	Sujuva asiat, onnistumiset, positiiviset nostot

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 asiakastyytyväisyyskyselyitä ja työtyytyväisyyskyselyä.

Havainnot/nostot	Aikataulu	Toimenpiteet	Seuranta
<p>1. Poikkeamailmoitukset</p> <p>Sisältö: Haastavat vuorovaikutustilanteet, väkivallan uhka työtilanteessa</p>	Q3 2024	Haastavien asiakkaiden kanssa työskenteleville järjestetty Avekki-koulutusta, tarkennettu toimintaohjeita ja järjestetty yhteistyötapaamisia	Työntekijöiden turvallisen työympäristön paranemista havaittu, uhka- ja läheltä piti sekä väkivallan ilmoitukset vähentyneet. Tiedostetaan riittävän yhteistyön ja raportoinnin merkitys
<p>2. Asiakas- ja työntekijäpalautte</p> <p>Sisältö: Asiakkaille lähetetty asiakastyytyväisyyskyselyt kevään ja kesän aikana, jotka analysoitu elokuussa -24. 75% asiakkaista arvioivat palvelun ja Tunne Hoivan arvojen toteutumisen olevan hyvä tai sitä parempi</p> <p>Alle 30% asiakkaista koki tavoitettavuuden päivystysaikoina olevan hankalaa</p>	Q3 2024	Tavoitettavuuden osalta asiakkaiden tiedotusta yhteystiedoista tehostettu, hallinnon tavoitettavuutta varmistettu toimivammaksi työnjaollisin keinoin	Kerätään ja havainnoidaan asiakaspalautetta tehtyjen muutosten vaikutuksesta asiakaskokemukseen
<p>3. Asiakastietojen käsittely</p> <p>Sisältö: koko vuoden 2024 tavoitteena on tehostaa asiakastyön kirjaaminen toteutumaan reaaliaikaiseksi ja vähimmäisvaatimuksia paremmalle tasolle</p>	Q2-Q4 2024	Työntekijät suorittavat sosiaalihuollon kirjaamisen peruskurssin, lisätään kirjaamisen live-koulutukset vuosikelloon	Kirjaamisia seurataan aktiivisesti päivittäin palveluvastaavien vastuualueiden mukaisesti. Tehostettu opastus ja koulutus on koettu toimivaksi ja laadun paranemista on tapahtunut

<p>Päiväys 19.11.2024</p>	<p>Toimitusjohtajan allekirjoitus</p> 
-------------------------------	--

TUNNE

Hoivaa ihmiseltä ihmiselle.