



Valvira

Sosiaali- ja terveysalan
lupa- ja valvontavirasto

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja		
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Tunne Hoiva Oy	Kunnan nimi: Helsinki	
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2650590-1	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:	
Toimintayksikön nimi Tunne Hoiva Oy		
Palveluyksikön sijaintikunta yhteystietoineen Helsinki		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Yksityiset sosiaalipalvelut; kotihoito sekä muut kotiin tai laitoksiin tuotettavat hoivapalvelut, hoitohenkilöstön vuokraus		
Toimintayksikön katuosoite Päätie 9		
Postinumero 00590	Postitoimipaikka Helsinki	
Toimintayksikön vastaava esimies Sonja Takkunen	Puhelin 045 603 5338	
Sähköposti sonja@tunnehoiva.fi		
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)		
Palvelu, johon lupa on myönnetty Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)		
kirjaamo@valvira.fi	Puhelin 0295 209 111	www.valvira.fi
PL 210, 00531 Helsinki Lintulahdenkuja 4, 00530 Helsinki Faksi 0295 209 700	Koskenranta 3, 96100 Rovaniemi Faksi 0295 209 704	

<p>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Ilmoitus yksityisten sosiaalipalveluiden tuottamisesta toimitettu mm. seuraaviin kuntiin: Tuusula, Porvoo, Vantaa, Forssa, Kauniainen, Järvenpää, Lahti, Riihimäki, Hyvinkää, Kirkkonummi, Vantaa, Helsinki, Karviainen, Siuntio, Isokyrö, Närpiö,</p>	<p>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Avin rekisteriote 03/17: Forssa, Helsinki, Humppila, Jokioinen, Järvenpää, Karkkila, Kauniainen, Kerava Kirkkonummi, Lahti, Loppi, Loviisa, Nurmijärvi, Porvoo, Riihimäki, Tammela, Tuusula, Vantaa, Vihti, Ypäjä</p> <p>Avin rekisteriote 03/2017</p> <p>Avin rekisteriote 08/2018</p>
<p>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</p>	
<p>Tunne Hoiva Oy ei osta palveluita alihankintana (Mikäli alihankintaa halutaan joskus käyttää, sovitaan siitä aina erikseen Tilaajan kanssa)</p>	

Yhtiön toiminta-ajatus

Tunne Hoiva Oy tuottaa laadukkaita, asiakkaidemme tarpeiden mukaan räätälöityjä hoivapalveluja asiakkaamme kotiin tai muuhun asiakkaan tai tilaajan määrittämään tilaan kuten palvelutaloon tai hoivakotiin. Tunne Hoivan palvelutuotanto on mahdollista toteuttaa tilaajan sijaistarpeiden mukaisesti myös henkilöstövuokrauksena. Tunne Hoivan palvelut järjestetään aina yksilöllisesti asiakkaamme hoito- ja palvelusuunnitelman mukaisesti yhteistyössä tilaajan (esim. kunta) kanssa. Uskomme vahvasti siihen, että jokaisen hoivayksikön on mahdollista toimia hyvin intensiivisellä yhteistyöllä, innovatiivisilla kehitysideoilla ja kaikkia osapuolia kuuntelemalla.

Yksikön toiminta-ajatus

Tunne Hoivan palveluiden loppukäyttäjäasiakkaat koostuvat pääosin julkisen sektorin määrittelemistä asiakkaista. Tilaaja-asiakkaitamme ovat mm. kuntien ja kaupunkien kehitysvammahuolto, vammaispalvelut, kotihoito ja lapsiperheiden perhetyö. Tarjoamme hoivapalveluita myös yksityisen sektorin hoivayrityksille sekä yksityisille itse maksaville kotihoidon asiakkaille. Palvelua tuotetaan ammatilliset ja lakisääteiset vaatimukset täyttäen.

Tunne Hoiva Oy:n henkilöstö koostuu laillistetuista sekä nimikesuojatuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä, jotka kaikki kuuluvat Valviran ylläpitämään ammattihenkilöiden keskusrekisteriin. Henkilöstön lääkehuollon koulutus ja valmiudet ovat lakien vaatimalla ja STM:n oppaan mukaisella tasolla.

Tunne Hoivan hoivapalvelu kotihoidossa sisältää sosiaalihuoltolaissa, terveydenhuoltolaissa sekä vammaispalvelulaissa ja –asetuksessa määriteltyjä tehtäviä kodinhoitoon, perushoitoon, henkilökohtaiseen apuun sekä sairaanhoitoon liittyen. Asiakkaita avustetaan jokapäiväiseen elämään liittyvissä toiminnoissa kunnan määrittelemän hoito- ja palvelusuunnitelman mukaan. Suunnitelmaa päivitetään yhteistyössä tilaajan kanssa.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Tunne Hoivan tavoite on luoda uudenlaiset puitteet laadukkaan ja ihmislähtöisen hoivan antamiselle ja vastaanottamiselle. Haluamme tuottaa asiakkaillemme ja henkilöstöllemme elämänlaatua, turvaa ja välittämistä 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 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**

Riskien tunnistamiseen käytetään seuraavia menetelmiä

- Työpaikan vaaratilanteiden kartoitus ja riskianalyysi
- Työterveystarkastukset
- Päihdeohjelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Tietoturvaohjeistus
- Perehdytysmateriaali
- Hoito- ja palvelusuunnitelmat
- Työnohjaus ja konsultaatiot

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikki havaitut epäkohdat, poikkeamat ja riskit kirjataan ja käydään läpi palveluvastaavan kanssa kuukausittain pidettävissä tiimipalaverissa. Mikäli havaittu riski tmv. edellyttää välitöntä huomiointia, henkilökunta on ohjeistettu saattamaan tieto välittömästi palveluvastaavan tietoon.

Riskien käsitteleminen

Henkilökunnalla on käytössä uhka- ja vaaratilanne-, sekä poikkeamaraportti, johon kirjataan tapahtumat välittömästi niiden esiintyessä. Riskit ja laatupoikkeamat käydään läpi hoitotiimin ja palveluvastaavan kanssa. Yhdessä palveluvastaavan ja hoitotiimin kanssa mietitään sopivat korjausehdotukset ja poikkeamista tehdään aina kirjallinen raportti. Raportti pitää sisällä 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.

Korjaavat toimenpiteet

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.

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

OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omaavalvonnasta vastaava henkilö tai henkilöt

Sonja Takkunen

Ketkä ovat osallistuneet omaavalvonnasta suunnitteluun?

Tunne Hoiva Oy:n hallinto. Omaavalvontasuunnitelma viimeistellään yhdessä hoitohenkilökunnan sekä loppukäyttäjäsiaakkaiden kanssa.

Omaavalvonnasta suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

Sonja Takkunen, p.045 603 5338, sonja@tunnehoiva.fi

Oma-ohjelmien seuranta (määräyksen kohta 5)

Oma-ohjelmien toteutumista ja paikkansapitävyyttä tarkistetaan kaksi kertaa vuodessa pidettävissä yhteistyöpalaverissa ja/tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.

Miten yksikössä huolehditaan oma-ohjelmien päivittämisestä?

Oma-ohjelmia päivitetään kerran vuodessa tai tarpeen mukaan.

Oma-ohjelmien julkisuus

Tunne Hoiva Oy:n oma-ohjelma on nähtävillä toimiston ilmoitustaululla.

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Tilaaaja laatii asiakkaalle hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman oman mittaristonsa (MMSE, RAVA, MNA, GDS-15, ASTA) mukaisesti. Suunnitelma on perustana Tunne Hoivan palvelun tuottamiselle. Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti, vähintään kerran puolessa vuodessa. Suunnitelma tehdään kahden viikon kuluessa hoidon aloituksesta. Mikäli Tilaaaja on asiakas itse, huolehtii Tunne Hoiva hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta sekä sen noudattamisesta yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekoon ja päivitykseen sekä mahdolliseen kotiutuspalaveriin tai hoitopalaveriin osallistutaan yhteisesti asiakkaan, omaisten sekä mahdollisen Tilaaajan kanssa.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Ajantasainen HOPS on sekä henkilöstön että asiakkaan nähtävillä asiakkaan kotona. Suunnitelma toimii hoidon perustana ja siihen tulleet muutokset käydään läpi asiakkaan hoitohenkilöstön kanssa pidettävissä tiimipalaverissa.

Asiakkaan kohtelu

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

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. Kotihoidon palvelut ovat asiakkaille vapaaehtoisia.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen, ja palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Kunnan ostopalveluissa rajoittamiseen liittyvät päätökset tekee aina Tilaaja. Tunne Hoiva noudattaa Tilaajan tai asiakkaan/omaisten määrittelemää ohjeistusta itsemääräämisoikeuksien rajoittamisesta.

Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakasta kohdannut haittatapahtuma tai vaaratilanne?

Mahdolliset havainnot epäasiallisesta kohtelusta tai haittatapahtumista ilmoitetaan viivytyksettä Tunne Hoivan palvelusta vastaavalle. Reklamaatio voidaan antaa joko suullisesti, postitse tai sähköpostilla. Kaikki vastaanotetut havainnot kirjataan ja käydään läpi asianosaisten kanssa välittömästi. Reklamaatiosta tehdään aina kirjallinen vastine joka toimitetaan reklamaation antajalle viikon sisällä reklamaation vastaanottamisesta. Vastine sisältää kuvauksen korjaavista toimenpiteistä sekä aikataulun, jonka mukaan muutokset tulee tehdä.

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Tunne Hoiva organisoii vuosittain käyttäjäasiakkaiden asiakastytyväisyyskyselyt ja/tai osallistuu tilaajan määrittelemiini asiakaspalautekyselyihin yhteistyön kehittämiseksi.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Vuosittaiset asiakastytyväisyyskyselyt analysoidaan ja vastausten pohjalta laaditaan asiakaskohtainen toimintasuunnitelma.

PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistäminen

Hoitohenkilökunta toteuttaa asiakkaalle perusterveydenhuoltoa asiakkaan kotiin. Hoitohenkilökunta informoi tilaajaa/omaisia tai asiakkaan hoitavaa lääkäriä asiakkaan terveydentilassa tapahtuvista muutoksista ja toteuttaa hoitoa heiltä saatujen ohjeiden perusteella.

Tunne Hoivan palveluntuotanto edistää asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia: fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista perusturvallisuutta. Henkilöstö kannustaa asiakasta kuntoutumiseen ja itsenäiseen kotona selviytymiseen. Tarvittaessa henkilöstö ohjaa asiakasta virkistystoimintaan kodin ulkopuolelle.

Ulkoilua järjestetään asiakkaille hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tai liikuntasuunnitelman mukaan. Mikäli asiakas ostaa palvelun yksityisesti, ulkoilua järjestetään asiakkaan toiveiden mukaan. Tunne Hoiva avustaa saattoavun järjestämisessä esimerkiksi vapaaehtoistyöntekijöiden turvin. Saattoapu voi kuulua myös omaisille tai asiakkaan lähipiirille.

Asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmiin kirjataan tavoitteita, jotka liittyvät päivittäiseen liikkumiseen, ulkoiluun, kuntoutukseen ja kuntouttavaan toimintaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Asiakkaille tehdään tilaajan tai itsemaksavan asiakkaan toimesta liikuntasuunnitelma, jonka toteuttamisessa avustaa Tunne Hoivan hoitohenkilöstö. Liikuntasuunnitelmaa päivitetään hoito- ja palvelusuunnitelman tavoin säännöllisissä yhteistyöpalaverissa tai asiakkaan voinnin muuttuessa.

Ravitsemus

Ravitsemuksen osalta tuetaan asiakkaiden riittävän ja monipuolisen ruokailun toteutumista Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden mukaisesti. Henkilöstö tarvittaessa huolehtii asiakkaiden aamu-, väli- ja iltapaloista sekä niiden antamisesta, riittävästä nesteen saannista sekä ravitsemukseen liittyvästä ohjauksesta ja neuvonnasta.

Hygieniäkäytännöt

Tunne Hoivan henkilöstö avustaa asiakasta peseytymisessä asiakkaan yksilöllisen sopimuksen (Hops) mukaisesti, kuitenkin vähintään kerran viikossa asiakkaan omat voimavarat huomioiden.

Terveyden- ja sairaanhoito

Palvelujen yhdenmukaisen toteutumisen varmistamiseksi on yksikölle laadittava toimintaohjeet asiakkaiden hammashoidon sekä kiireettömän ja kiireellisen sairaanhoidon järjestämisestä. Toimintayksiköllä on oltava ohje myös äkillisen kuolemantapauksen varalta.

Tunne Hoivan työntekijä arvioi asiakkaan sairastuessa tarvitseeko asiakas kiireellistä vai kiireetöntä sairaanhoitoa tilansa kohenemiseksi. Hoidon tarve arvioidaan terveydenhuollon ammattihenkilön (sairaanhoitajan) avulla yleisten ohjeistusten mukaisesti. Voimme konsultoida myös asiakkaan omaa lääkärää.

Kiireellisessä (esim. tapaturmat, rintakivut, virtsatie tulehdukset, nopeasti kehittyneet mielenterveysongelmat) hoidon tarpeessa Tunne Hoivan työntekijä ottaa yhteyden asiakkaan omaan terveyskeskuspäivystykseen ja asiakkaalle tilataan sairaanhoitokuljetus.

Kiireettömässä hoidon tarpeessa Tunne Hoivan työntekijä tilaa asiakkaan omalle lääkärille vastaanottoajan.

Jos asiakkaalla on hammashoitoa vaativa tila, työntekijämme varaa asiakkaalle ajan suun terveydenhuoltoon. Akuutissa tapauksessa hoitoon tulisi päästä välittömästi ja työntekijämme järjestää asiakkaalle sinne kuljetuksen ja saattajan ellei ole omaista.

Tunne Hoivan työntekijän kohdatessa työvuorossaan kuolemantapaus, soitetaan ensin aina yleiseen hätänumeroon 112, jonka kautta tilataan paikalle tarvittavat tahot yksilöllisesti asiakkaan mukaan (ambulanssi, poliisi, hautaus toimisto). Poliisia ei tarvitse kutsua jos kyseessä on iäkkään ihmisen luonnollinen kuolema tai vainaja on ollut valvotun kotisairanhoidon piirissä saattohoidossa. Ellei lähiomainen ole paikalla, voi Tunne Hoivan työntekijä ilmoittaa kuolemasta lähiomaiselle.

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

Tunne Hoivassa toimitaan yleensä Tilaajan toimintamallien mukaisesti. Enemmistö Tunne Hoivan asiakkaista kuuluvat kunnan terveydenhuoltoon ja Tunne Hoiva toimii heidän alaisuudessaan. Asiakkaalla

voi myös olla hoitosuhde yksityisten lääkäripalveluiden kanssa. Asiakkaiden vointiin liittyvät muutokset ja päätökset tehdään yhdessä asiakkaan, hoitotiimin ja omaisten kanssa riippuen hoitosuhteista ja -vastuista, tarvittaessa konsultoiden tilaajan yhteyshenkilöä tai asiakkaan omaa lääkärinä. Hoitajat tukeutuvat päätöksissään aina asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelmaan sekä lääkärin ohjeistuksiin.

Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Toimintayksikössä on käytössä Turvallinen lääkehoito –oppaan mukainen lääkehoidon suunnitelma,

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

Tunne Hoivan terveyden- ja sairaanhoidosta vastaa hoitotiimi, yhdessä asiakkaan, asiakkaan omaisten ja hoitavan tahon kanssa.

Yhteistyö muiden palvelunantajien kanssa

Tunne Hoiva tekee tiivistä yhteistyötä kotihoidon toteutumisen turvaamiseksi eri asiantuntijoiden kanssa. Erityisesti erityisryhmillä (esim. psykiatriset-, päihde-, ja vammaisasiakkaat) yhteistyön merkitys on edellytys turvalliselle kotona asumiselle.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Tunne Hoiva ei käytä alihankkijoita

ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Tunne Hoivan hoitohenkilöstö toteuttaa palveluohjausta päivittäisessä työssään ohjaamalla, neuvomalla, järjestämällä tarvittavia palveluita ja antamalla tukea sekä asiakkaille että heidän omaisilleen. Tunne Hoiva varmistaa asiakasturvallisuutta omalta osaltaan myös holhoustoimilain mukaisella ilmoitusvelvollisuudellaan (esimerkiksi asiakkaan muistisairauden edetessä) ja huolehtii ilmoituksesta mahdollisesta edunvalvonnan tarpeesta olevasta henkilöstä. Tunne Hoiva toimii edunvalvonnan käynnistämisen prosessissa ja tukemisessa yhteistyössä asiakkaan ja/tai tilaajan kanssa.

Tunne Hoivan sitoutunut henkilöstö kykenee vaikuttamaan kotona selviytymistä uhkaaviin riskitekijöihin (muistin alentuminen, ravitsemus, päihteiden käyttö) ja ennaltaehkäisee turvallisuusriskejä varhaisella puuttumisella ja toiminnan kehittämisellä.

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisien ja toimijoiden kanssa?

Hoito tapahtuu pääosin asiakkaiden kodeissa. Turvarannekkeiden ja palohälyttimien toimintaa seurataan, tarvittaessa vaihdetaan paristot ja ilmoitetaan asiakkaalle tai omaisille sekä turvalaitteiden palveluntuottajille mahdollisista toiminnallisista puutteista.

Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

Tunne Hoiva Oy:n hoivapalveluissa työskentelevä henkilöstö koostetaan laillistetuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä (terveydenhoitaja, sairaanhoitaja), nimikesuojatuista terveydenhuollon ammattihenkilöistä (lähihoitaja, perushoitaja, kehitysvammaisten hoitaja). Kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt kuuluvat Valviran ylläpitämään Terveydenhuollon ammattihenkilöiden keskusrekisteriin.

Hoitajien lääkehuollon koulutus ja valmiudet ovat lakien vaatimalla ja STM:n oppaan 2005:32 mukaisella tasolla. Osaaminen ja valmius varmistetaan viiden vuoden välein Tunne Hoivan järjestämällä koulutuksilla.

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

Tunne Hoiva Oy sitoutuu rekrytoimaan ym. henkilöstön ennen palveluntuotannon alkamista ja tarvittaessa esittää tilaajalle henkilöstön vaatimuksien mukaiset työ- ja tutkintotodistukset. Kaikki hoitajamme allekirjoittavat salassapito-sopimuksen ennen työn aloittamista.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Tunne Hoivassa on käytössä varahenkilöstöjärjestelmä, jonka avulla saadaan korvattua hoitotiimissä tapahtuvat akuutit poissaolot. Varahenkilöt toimivat sijaisina oman työn ohessa ja heitä käytetään ainoastaan äkillisessä tarpeessa esim. vakituisten hoitajien sairastuessa. Kaikki hoitajamme on perehdytetty tarkasti Tunne Hoivan ohjeistukseen hoitajan akuutin poissaolon varalta. Sairastapauksissa ja muissa akuuteissa tilanteissa hoitajan tulee ottaa yhteyttä Tunne Hoiva Oy:n palveluvastaavaan. Palveluvastaavan saa kiinni puhelimitse arkisin klo 7-17 ja akuuteissa tilanteissa iltaisin klo 17-22 sekä viikonloppuisin klo 7-22. Palveluvastaavan tehtävänä on järjestää sairastuneen tai muuten estyneen hoitajan tilalle varahenkilöstöjärjestelmästä sijainen, jolla on tehtävän edellyttämä koulutus, kokemus, luvat ja taidot. Palveluvastaavalla on itsellään myös tarvittavat koulutus, kokemus, luvat ja taidot jotta kykenee paikkamaan puuttuvaa hoitajaa äkillisissä puutostilanteissa.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Tunne Hoivan arvoihin (turvallisuus, välittäminen, arvostus) perustuen tuemme ns. avoimet ovet -periaatetta. Lähiesimiehet ovat aina hoitajien tavoitettavissa, tukena sekä tavattavissa tilanteesta riippumatta. Työntekijöillämme on mahdollisuus osallistua työnohjaukseen ryhmässä työajan ulkopuolella. Työnohjaus sisältää pääsääntöisesti vapaamuotoisia ryhmäkeskusteluja. Työnohjauksessa pyritään tutkimaan työympäristön vuorovaikutussuhteita siltä osin kun ne vaikuttavat tehtävien tekemiseen. Lisäksi tavoitteena on vahvistaa työntekijöiden/työyhteisön edellytyksiä vahvistaa kykyä ratkaista vuorovaikutukseen, vallanjakoon jne. liittyviä ongelmia keskenään siten, että ne eivät muodosta pitkäaikaisia esteitä työnteolle.

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

Henkilöstön rekrytointin periaatteet

Tunne Hoivan rekrytointiprosessi on kolmivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa käydään läpi hoitajien hakemukset, joiden perusteella valitaan hoitajat puhelinhaastatteluun. Toisessa vaiheessa Tunne Hoivan rekrytinnista vastaava haastattelee työntekijän henkilökohtaisesti. Tarkistamme haastattelun yhteydessä alkuperäiset tutkinto- ja työtodistukset, sekä soitamme kolmen edellisen työnantajan suositukset. Lisäksi kartoitamme haastattelussa tarkasti hoitajan erityisosaamiset, mm. lääkehoidon ja näyttötoimen, sekä IV- luvat, katetrointi, - ja haavahoidon osaamisen. Valintakriteerinä käytämme myös haastattelussa läpikäymäämme arvokeskustelua. Kolmannessa vaiheessa kirjoitamme työsopimuksen ja käymme läpi tärkeimmät kriteerit Tunne Hoivassa työskentelylle. Valittujen työntekijöiden kopiot työ- sekä tutkintotodistuksista arkistoidemme työntekijärekiisteriimme.

Tunne Hoivan työntekijöille sovelletaan yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimusta ja heidän kanssa allekirjoitetaan salassapitosopimus.

a) Miten rekrytinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijän luotettavuutta selvitetään tarkistamalla työntekijän rikosrekisteriote (lasten kanssa työskenteleviltä) sekä luottotiedot (tilaajan niin toivoessa). Työnhakijan kolmeen edelliseen työpaikkaan soitetaan ja varmistetaan että hakija on hoitanut työnsä moitteetta. Lisäksi luotettavuuden selvittämiseen vaikuttaa haastattelussa läpikäymämme arvokeskustelu. Rekrytinnissa ohjeistetaan työnhakijaa toimimaan loppukäyttäjäasiakkaiden kokemuksiin perustuvia toiveita ja työtapoja kunnioittaen.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

Uuden toiminnan/sopimuskauden alkaessa työntekijät perehdytetään Tunne Hoivan palveluvastaavan toimesta Tilaajan/sopimuksen edellyttämiin toimintatapoihin sekä asiakaskohtaisten tehtävien suorittamiseen. Toimintatapoja ylläpidetään läpi sopimuskauden 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 hoitamme 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 Hoiva on vahvasti mukana uusien toimintatapojen ja hoitotyön kehityksessä. Henkilöstö voi halutessaan innovoida uudenlaisia toimintatapoja, jotka toimiessaan pilotoidaan käyttöön parhaalla mahdollisella tavalla. Kehitystyö ja työnantajan arvostus henkilöstöä kohtaan mahdollistaa pitkäaikaisen sitoutumisen yhteistyöhön. Tunne Hoiva Oy järjestää henkilökunnalle säännöllisesti avoimia keskustelu- ja teematapahtumia hoitajien toivomia aiheita mukailien. Teematapahtumat antavat hoitajille mahdollisuuden välittää erityisosaamistaan kollegoille koulutuksen tavoin.

Toimitilat

Hoito tapahtuu asiakkaiden kodeissa tai muussa tilaajan tai asiakkaan osoittamassa paikassa. Tunne Hoivan henkilöstö kunnioittaa asiakkaan yksilöllisiä kodin tapoja ja sääntöjä, kuitenkin huolehtien mahdollisuuksien mukaan asuinympäristön esteettömyydestä, turvallisuudesta sekä yhteistyössä fysioterapeutin kanssa apuvälineiden kartoituksesta ja käytön ohjauksesta. Turvallisuudesta huolehtimisen apuna käytetään ns. Kodinturvallisuuden ja kotitapaturmien ehkäisylistaa.

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

Säännöllisten kotihoidon asiakkaiden osalta huolehditaan yleisestä siisteydestä, kuten roskat, keittiön ja wc:n siisteys. Siisteydestä huolehtimisessa otetaan huomioon lähipiirin apu sekä asiakkaan toimintakykyä ylläpitävä toimintatapa. Pyykkihuollossa avustetaan tarvittaessa, mikäli asiakkaalla on oma pesukone, muutoin pyykki- ja siivoushuolto tapahtuu asiakkaan itse järjestämänä esimerkiksi omaisten tai yksityisen palveluntuottajan toimesta.

Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Mikäli asiakkaalla on käytössä turvapuhelin, huolehtii Tunne Hoivan henkilöstö sen toimivuudesta säännöllisin tarkistussoitoin, vaihtaa paristot ja opastaa tarvittaessa turvapuhelimen käyttöön liittyvissä asioissa.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden hankinta, käytön ohjaus ja huolto

Tunne Hoivalla on käytössä normaalin hoitotyöskentelyn vaatima tarvikkeisto ja välineistö sekä verenpainemittari ja verensokerimittari. Työntekijät perehdytetään käyttämään laitteita oikeaoppisesti työn alkaessa. Laitteet huolletaan ohjeiden mukaisesti. Tunne Hoiva huolehtii asiakkaiden hoitotarvikkeiden ja -välineiden, vaippojen ja apuvälineiden tilaamisesta ja palauttamisesta asiakkaan tai tilaajan hoitotarvikejakelun ohjeistus huomioiden.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Sonja Takkunen, p. 045 6035338

Asiakas- ja potilastietojen käsittely

Asiakastietojen kirjaamisessa ja palvelutoiminnassa syntyneiden asiakastietojen käsittelyssä, säilytyksessä, hävittämisessä ja luovuttamisessa noudatetaan voimassa olevia lakeja ja alemman asteisia säädöksiä.

Kuntien ostopalveluissa Tilaaja on henkilötietolain tarkoittama rekisterinpitäjä. Tilaaja vastaa henkilörekisterin käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakasasiakirjojen laatimisohjeistuksesta sekä tietojen säilyttämisestä.

Ostopalveluissa Tilaaja vastaa rekisterinpitäjänä henkilötietolain asettamista velvoitteista kuten rekisteriselosteen laatimisesta ja saatavilla pidosta, asiakkaiden informoinnista henkilötietojen käsittelyssä ja heidän oikeuksistaan sekä tarkastusoikeuden toteuttamisesta. Tilaaja päättää tietojen luovuttamisesta sivulliselle soveltuvan lainsäädännön perusteella. Tilaaja perehdyttää Tunne Hoivan edustajat noudattamiinsa käytäntöihin.

Tunne Hoiva laatii asiakasasiakirjat huolellisesti ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti ja siten, että asiakirjat säilyvät virheettöminä ja eheinä.

Tunne Hoiva siirtää sopimuksen päättyessä hallussaan olevat asiakasasiakirjat tilaajalle viipymättä.

Yksityisten asiakkaiden kohdalla toimii rekisterinpitäjänä Tunne Hoiva.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomais määräyksiä?

Tunne Hoivan henkilöstö sitoutuu noudattamaan tilaajan tai asiakkaan omia, julkisuuteen, salassapitoon ja tiedonantoon liittyviä ohjeita. Tunne Hoivan palveluvastaava huolehtii siitä, että työntekijät huolehtivat henkilötietojen käsittelyn asianmukaisuudesta kaikessa toiminnassaan.

- b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

Tunne Hoivan työntekijät perehdytetään oikeaoppiseen tietojen käsittelyyn työhön tullessa. Ohjeistus löytyy perehdytyskansiosta. Mikäli Tilajalla on käytössä potilastietojärjestelmä tai asiakasrekisteri, jota haluaa palveluntuottajan käyttävän, Tunne Hoivan henkilöstöllä on velvollisuus osallistua Tilajajan järjestämään koulutukseen järjestelmän käyttöä varten. Koulutukset järjestetään palvelun alkaessa ja tarvittaessa uusille työntekijöille sekä lisäksi järjestelmässä tapahtuvien muutosten yhteydessä. Tunne Hoiva vastaa uusien työntekijöiden perehdyttämisestä edellä mainittujen, määräajoin tapahtuvien koulutusten välillä.

- c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sonja Takkunen, p. 045 6035338

YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Tunne Hoiva Oy on pääosin kotiintuotettavia sosiaalipalveluja tarjoava yritys. Henkilöstön ammattipätevyydestä huolehditaan tarpeen mukaisella rekrytoinnilla ja vuosittaisten henkilöstön kehittämissuunnitelmien mukaan. Asiakkaiden sairaan- ja terveydenhoitoon kuuluu sopimusten mukainen ohjaus, neuvonta ja terveydentilan seuranta ja lääkärin sekä tilaajan ohjeiden toteuttaminen.

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään ja allekirjoitetaan vähintään kerran vuodessa sekä heti muutosten jälkeen. Omaevalvontaa käsitellään henkilöstökokouksissa. Tapahtuneista poikkeamista tehdään korjaavat toimenpiteet.

Palautteita, asiakastyytyväisyyskyselyiden sekä poikkeamailmoitusten palautteita käsitellään henkilöstön säännöllisissä tiimipalaverissa.

Asiakkaiden hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmat, sekä liikuntasuunnitelmat päivitetään yhteistyössä asiakkaan sekä hänen omaistensa ja mahdollisen Tilajajan kanssa kaksi kertaa vuodessa.

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Helsingissä 15.8.2023

Allekirjoitus

Sonja Takkunen