



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 myöntämisaikajankohda (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 täytenä.

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 sosiaalihoitolaissa, 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
- Pehdytysmateriaali
- Hoito- ja palvelusuunnitelmat
- Työnohjaus ja konsultaatiot
- Palautejärjestelmä
- Asiakastytyväisyyskyselyt
- Pikapalautejärjestelmä
- Poikkeamailmoitukset

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Kaikki työntekijöiden havaitsemat epäkohdat, poikkeamat ja riskit kirjataan. Tulleet ilmoitukset käydään läpi palveluvastaavien kanssa viikottain 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.

Riskien käsitteleminen ja korjaavat toimenpiteet

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 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.

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. Henkilöstöllä on nähtävillä ja saatavilla tiedotteita ja ohjeita työajanhallintajärjestelmässä, jotka ovat henkilökohtaisten tunnusten takana.

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)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Sonja Takkunen

<p>Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?</p> <p>Tunne Hoiva Oy:n hallinto. Omavalvontasuunnitelma viimeistellään yhdessä hoitohenkilökunnan sekä loppukäyttäjäasiakkaiden kanssa.</p>
<p>Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Sonja Takkunen, p.045 603 5338, sonja@tunnehoiva.fi</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p> <p>Omavalvontasuunnitelman toteutumista ja paikkansapitävyyttä tarkistetaan kolme kertaa vuodessa pidettävissä yhteistyöpalaverissa ja/tai kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja/tai asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia.</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään kolme kertaa vuodessa.</p>
<p>Omavalvontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Tunne Hoiva Oy:n omavalvontasuunnitelma on nähtävillä osoitteessa www.tunnehoiva.fi.</p>

ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

<p>Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?</p> <p>Tilaaja 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 Tilaaja on asiakas itse, huolehtii Tunne Hoiva hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman laadinnasta sekä sen noudattamisesta yhteistyössä asiakkaan kanssa.</p>
<p>Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?</p> <p>Hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelman tekoon ja päivitykseen sekä mahdolliseen kotiutuspalaveriin tai hoitopalaveriin osallistutaan yhteisesti asiakkaan, omaisten sekä mahdollisen Tilaajan kanssa.</p>
<p>Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?</p> <p>Ajantasainen hoitosuunnitelma tai asiakkaan palvelulle asetetut tavoitteet ovat sekä henkilöstön että asiakkaan nähtävillä asiakkaan kotona. Suunnitelma toimii hoidon perustana ja siihen tulleet muutokset käydään läpi asiakkaan hoitohenkilöstön kanssa pidettävissä tiimipalaverissa</p>
<p>Asiakkaan kohtelu</p>

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. Hyvinvointialueiden ostopalveluissa rajoittamiseen liittyvät päätökset tekee aina Tilaaja. Tunne Hoiva noudattaa Tilaajan tai asiakkaan/omaisten määrittelemää ohjeistusta itsemääräämisoikeuksien rajoittamisesta.

Tunne Hoiva kouluttaa ja valmistelee työntekijät uuteen vammaispalvelulakiin ja itsemääräämisoikeuteen liittyen Q4 2024

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. Ilmoitus voidaan antaa joko suullisesti, postitse tai sähköpostilla. 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.

Palautteen kerääminen

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

Asiakaspalautetta kerätään jatkuvana nettisivujen kautta ("pikapalautekysely") sekä suullisesti, viestein sekä sähköpostitse. Muutoin kuin kyselyissä saadut palautteet kirjataan erikseen palautejärjestelmäämme. Lisäksi asiakastyytyväisyyskysely (laaja kysely) lähetetään asiakkaille 1krt 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.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Vuosittaiset asiakastyytyväisyyskyselyt analysoidaan ja vastausten pohjalta laaditaan asiakaskohtainen toimintasuunnitelma.

Hyvinvointia ja kuntoutumista tukeva toiminta

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

Hoitohenkilökunta toteuttaa asiakkaalle sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja 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?

Tilaaja palvelua myöntäessään määrittää lähtökohtaisesti tavoitteet palvelulle. Asiakkaiden yksilöllisiä kuntouttavia tavoitteita tarkastellaan ja kirjataan sekä mittaroidaan yhteistyössä asiakkaan kuntouttavien tahojen kanssa. Kuntoutuksen tavoitteet päivitetään yleensä kerran vuodessa.

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

Ravitseminen

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 nesteestä 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.

Tunne Hoivan henkilöstölle on laadittu hygieniaohjeistus ja sitä räätälöidään myös yksilöllisesti hoitotiimeihin asiakkaiden hoito huomioonottaen

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 lääkäriä.

Kiireellisessä (esim. tapaturmat, rintakivut, virtsatietulehdukset, 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, soimitaan 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 kotisairaanhoidon 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 Tilaaajan 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 tilaaajan yhteyshenkilöä tai asiakkaan omaa lääkärää. 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. Lääkehoitosuunnitelmaa päivitetään lakien ja ohjeistusten sekä havaittujen riskitekijöiden ilmennessä. Terveydenhuollon palveluista vastaava lääkäri hyväksyy muutokset.

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

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

Lapsiperheiden kotipalvelun palveluissa ostettava palvelu ei sisällä minkäänlaista lääkehoitoa.

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

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 käynnistämiprosessissa 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 viranomaiset 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 Hoivassa työskentelee arviolta 300 työntekijää kuukausittain. Heistä esimiehiä on 10, mukaan lukien toimitusjohtaja sekä palvelujohtaja. Hoivatyötä tekevät työntekijät koostuvat sairaanhoitajista, lähi- ja perushoitajista, sosionomeista sekä henkilökohtaisista avustajista. Vakituudessa työsuhhteessa on tällä hetkellä noin 45 työntekijää ja henkilötyövuosiksi laskettuna työntekijöitä työskentelee Tunne Hoivassa vuosittain 140. Toiminta-alue on pääosin Etelä-Suomi.

Lääkehoitoa toteuttavien 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 lääkehoidon koulutuksilla.

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

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 työntekijöiden 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 työntekijän 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. Palveluvastaavamme ovat aina työntekijöiden 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 noudatettavaa työehtosopimusta sekä työaikalakia.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Tunne Hoivan rekrytointiprosessi on kolmivaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa käydään läpi hoitajien hakemukset, joiden perusteella valitaan hoitajat puhelinhaastatteluun. Toisessa vaiheessa Tunne Hoivan rekrytoinnista 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 näytteenoton, 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 rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

Työntekijän luotettavuutta selvitetään tarkistamalla työntekijän rikosrekisteriote (lasten ja ikääntyneiden kanssa työskenteleviltä) sekä luottotiedot (tilaajan niin toivoessa). Työnhakijan kolmeen edelliseen työpaikkaan sovitetaan ja varmistetaan että hakija on hoitanut työnsä moitteetta. Lisäksi luotettavuuden

selvittämiseen vaikuttaa haastattelussa läpikäymämme arvokeskustelu. Rekrytoinnissa 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 hoitajamme 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 mukaillen. Teematapahtumat antavat hoitajille mahdollisuuden välittää erityisosaamistaan kollegoille koulutuksen tavoin.

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

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 ehkäisyn tarkistuslistaa sekä Turvallisuusohjeistusta

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 lähimpiin 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.

Tunne Hoivan henkilöstölle on käytössään turvallisuusohjeet, joissa opastetaan työntekijötä huolehtimaan mm. asiakkaiden palohälyttimien asianmukaisesta määrästä sekä niiden toiminnasta

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. Asiakkailla, joilla on käytössään hoitoon liittyen laitteita, varmistetaan hoitohenkilökunnan osaaminen käytössä olevalla Laitepassilla, johon kirjataan perehdytys sekä näyttö laitteiden käytön osaamisen varmistamiseksi.

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 henkilökäytön käyttötarkoituksen määrittelystä, sen muodostavien asiakasasiakirjojen laatimishoivasta 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 viranomaismääräyksiä?

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. Työntekijöille on ohjeistus kirjaamiseen liittyen ja kirjaamisesta järjestetään koulutuksia säännöllisesti sekä tarpeen ilmentyessä.

- 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 Tilaajalla on käytössä potilastietojärjestelmä tai asiakasrekisteri, jota

haluaa palveluntuottajan käyttävän, Tunne Hoivan henkilöstöllä on velvollisuus osallistua Tilaajan 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.

Tunne Hoivan toimintaan on teetetty yksilöllinen tietoturvaohjeistus, joista laajempi on palveluvastaavilla käytössä ja suppeampi kentällä työskentelevälle henkilöstölle. Jokainen rekrytoitu työntekijä perehdytetään ohjeistukseen.

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.

Omaevalvontaa käsitellään henkilöstökokouksissa. Tapahtuneista poikkeamista tehdään korjaavat toimenpiteet.

Palautteita, asiakastyytyväisyyskyselyiden sekä poikkeamailmoitusten palautteita käsitellään henkilöstön säännöllisissä tiimipalavereissa.

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

Omaevalvontasuunnitelman laajempi päivitys Valviran -24 ohjeiden mukaiseksi ja Omaevalvontaohjelman julkaisu suunniteltu Q3 2024

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys
Helsingissä 24.5.2024

Allekirjoitus



Sonja Takkunen