

Tyyni Hoiva Suomi Oy

Oma- ja laivastovalvontaohjelma



Johdanto



Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta 741/2023 säättää sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta. Palvelunjärjestäjän on varmistettava omavalvonnalla sosiaali- ja terveydenhuollon tehtäviensä lainmukainen hoitaminen. Palveluntuottajan on laadittava vastuulleen kuuluvista tehtävistä ja palveluista omavalvontaohjelma sähköisesti ja julkaistava se julkisessa tietoverkossa tai muulla niiden julkisuutta edistävällä tavalla.

Omavalvontaohjelman avulla varmistetaan palvelujen toteutuminen, turvallisuus ja laatu sekä asiakas- ja potilasturvallisuus. Ohjelma sisältää tiedot siitä, miten palvelujen toteutumista seurataan ja puutteellisuudet korjataan.

Tyyni Hoiva Suomi Oy ja sen yksiköt tuottavat sosiaalipalvelujen luvan- ja ilmoituksenvaraista toimintaa. Kyseinen omavalvontaohjelma kattaa kaikki yhtiön yksiköt ja toiminnot.

Tyyni Hoiva Suomi Oy - tiedot pähkinänkuoressa

- Juuret Jyväskylässä. Tyyni Hoiva Oy perustettu 2008.
- Tyyni Hoiva Suomi Oy:n valtakunnallisen toiminnan aloitus 2025
- Tuotettavat palvelut:
 - Omaishoito
 - Henkilökohtainen avustuspalvelu
 - Tukipalvelut (vaatehuolto yms.)
- Tekijöidensä omistama
- Henkilökunta koostuu lähihoitajista, henkilökohtaisista avustajista sekä sairaanhoitajista.

Yksiköt ja palvelupisteet hyvinvointialueittain

- Länsi-Suomi
 - Häme: Kanta-Häme ja Pirkanmaa
 - Keski-Suomi: Keski-Suomi
 - Pohjanmaa: Etelä-Pohjanmaa, Pohjois-Pohjanmaa ja Pohjanmaa
 - Uusimaa: Länsi-Uusimaa ja Helsinki
 - Varsinais-Suomi: Satakunta ja Varsinais-Suomi
- Itä-Suomi
 - Itä-Uusimaa: Itä-Uusimaa ja Keski-Uusimaa
 - Karjala: Etelä-Karjala ja Pohjois-Karjala
 - Kymenlaakso: Kymenlaakso
 - Savo: Etelä-Savo ja Pohjois-Savo
 - Vantaa, Päijät-Häme: Vantaa & Kerava ja Päijät-Häme



Suuntamme, tehtävämme ja arvomme

Tulevaisuuden suuntamme on olla Suomen arvostetuin inhimillisen hoivan tarjoaja – siellä missä ihminen kohdataan läsnäolevasti ja aidosti, tyyneyttä tuoden.

Tehtävämme on tuoda räätälöidyt ja laadukkaat hoivapalvelut asiakkaan tarpeeseen hyvän elämän ja arjen vahvistamiseksi.

Arvomme pohjautuvat luottamukseen, aitoon läsnäoloon, vapauteen valita sekä vastuullisuuteen.



Omavalvonnan organisointi ja johtaminen

Omavalvontaohjelma ohjaa omavalvonnan toteutumista kaikilla liiketoimintojen osa-alueilla.

Omavalvontaohjelmassa on kuvattu toimenpiteet, joilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista vastaavat henkilöt huolehtivat laissa säädetyistä vastuista ja velvollisuuksista. Tyyni Hoiva Suomi Oy:n vastaavat johtajat vastaavat palveluiden tuottamisesta säännöksiin, lakien ja määräyksien mukaisesti.

Yhdessä toimitusjohtajan kanssa muut pääomistajat, joilla on pitkä kokemus hoiva-alalta ja yritystoiminnasta, vastaavat laadun ja palvelun kehityksestä. Johdon apuna on osaamista asiakaskokemuksen ja liiketoiminnan kehityksestä, markkinoinnista, rekrytoinneista sekä kaupallista osaamista terveydenhuollon alalta.

Tyyni Hoiva Suomi Oy:n johtajana toimii Tarja Hotti, joka vastaa omavalvontaohjelmassa mainittujen toimintojen lainmukaisuudesta, sisällöstä, vaikuttavuuden seurannasta sekä asiakasturvallisuudesta.

Tyyni Hoivan osaajat ovat toiminnan sydän

Tyyni Hoiva Suomi Oy:ssa työskentelee 21 työntekijää (tilanne 1 /2026).

Henkilöstön perehdytyksessä kiinnitetään erityistä huomiota osaamiseen ja sen kehittämiseen. Perehdytysprosessin ensisijaisena välineenä toimii Omavalvontasuunnitelma, joka yhdessä läpikäydään kokonaisuudessaan painottaen asiakkaan osallisuutta (toimintasuunnitelma), käytänteitä riski- ja poikkeamatilanteissa.

Työskennellessä lasten, vammaisten tai iäkkäiden asiakkaiden kanssa, työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote ennen työhönottoa. Lisäksi varmistamme henkilön osaamisen koeajan puitteissa. Käymme tarkasti läpi valittavan henkilön voimassa olevat luvat, osaamisen sekä kielitaidon, jotta palvelua voidaan antaa asiakkaan tarpeen ja toiveen mukaan.

Arvoissamme on luottamus, jonka yksi rakennuspala on avoimuus. Avoimuus lisää osaamista, kun tietoa ja kokemuksia jaetaan yhteisesti ja säännöllisesti. Tämän lisäksi tarjoamme henkilöstölle lisäkoulutusta tarvittaville osa-alueille.

Avoimen kanssakäymisen lisäksi Tyyni Hoiva Suomen osaajilla on mahdollisuus antaa palautetta milloin vain. Palautteen lisäksi henkilöstölle toteutetaan säännöllisin väliajoin kysely, jonka tuloksia hyödynnetään työhyvinvoinnin ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen sekä asiakaskokemuksen kehitykseen.



Tyyni Hoiva Suomi Oy:n ja asiakkaan toimitilat ja välineet



Tyyni Hoiva Suomi Oy:n toimitilat ja välineet

Tyyni Hoiva Suomi Oy:n pääkonttori on osoitteessa Koipilahdentie 210, 77700 Rautalampi. Käytössä olevassa toimitilassa suoritetaan palveluiden hallintaa, henkilöstön koulutusta ja asiakaspalvelua.

- tiloissa ovat ergonomiset työpisteet henkilöstön turvallisuuden ja mukavuuden takaamiseksi.
- Puhdistusvälineisiin kuuluvat: Puhdistusvälineet, puhdistusaineet, puhdistusvälineet.
- Säilytystilat asiakirjoille ja toiminnassa käytettäville välineille, joissa varmistetaan tietoturva ja turvallinen käyttö.

Kaikki tilat täyttävät lakisääteiset vaatimukset ja ovat tarkoituksenmukaisia niiden käyttötarkoitukseen nähden.

Työvälineiden tietoturva: Tietokoneiden, puhelinten ja ohjelmien suojauksessa käytetään asianmukaista tietoturvaohjelmaa.

Asiakkaan toimitilat ja välineet

Kotiin tuotettavat tukipalvelut tuotetaan ensisijaisesti asiakkaiden omissa kodeissa.

Kartoitus- ja ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet) sekä kuluttajakemikaalien turvallinen säilytys ja lukitukset. Palvelun saaja on vastuussa em. asioiden perehdyttämisestä.

Terveellisyyteen vaikuttaviin sekä kemiallisiin ja mikrobiologisiin epäpuhtauksiin että fysikaalisiin olosuhteisiin, kuten muun muassa sisäilman lämpötilaan ja kosteuteen, meluun (ääniolosuhteet), ilmanvaihtoon (ilman laatu), säteilyyn ja valaistukseen puututaan epäkohtien tullessa ilmi tekemällä yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Tyyni Hoiva Suomi Oy ei hanki palvelun saajien apuvälineitä tai laitteita, kuten verenokeri-, verenpaine- tai kuumemittari. Laittekohtainen työntekijöiden perehdyttäminen tehdään laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti asiakkaan kotona.

Lääkehoitosuunnitelma

Lääkehoito voi olla osana omaishoidon palvelua, jolloin hoidosta vastaa sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen saanut ammattilainen.

Henkilökohtaisessa avustuspalvelussa tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin ja asiakkaat vastaavat omasta lääkehoidostaan. Henkilökohtainen avustaja ei ole vastuussa asiakkaiden lääkehoidosta. Henkilökohtainen avustaja voi kuitenkin antaa avustettavalle lääkkeen, jos avustettava tarvitsee apua sen ottamisessa. Edellytyksenä kuitenkin on, että avustettava pystyy itse vastaamaan lääkehoidosta ja muun muassa tarkistamaan lääkkeen ja annoksen oikeellisuuden. Tyyni Hoiva Suomi Oy varmistaa lääkehoidon osaamisen teoria- ja näyttökokeella. Osaamista ylläpidetään tarvittavilla koulutuksilla. Lääkehoidon säännöstöä käsitellään palvelutuotantoon osallistuvien henkilöiden kanssa aina kysymysten noustessa esille ja säännön mukaisesti järjestettävissä koulutustapahtumissa.

Yksikön lääkehoidon toteutus perustuu yksikkökohtaiseen lääkehoitosuunnitelmaan, jota päivitetään säännöllisesti. Lääkehoitosuunnitelma on olennainen osa henkilöstön perehdyttämistä ja varmistaa, että lääkehoito on turvallista ja tehokasta.

Lääkehoitosuunnitelma on saatavilla luettavaksi sähköisesti ja pyydettyessä tulostettuna. Suunnitelmaa seurataan jatkuvasti, ja se päivitetään vuosittain tai tarvittaessa toiminnan olennaisesti muuttuessa.



Potilas- ja sosiaaliasiavastaava

Terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus terveydenhuollon toimintayksikössä terveydenhuollosta vastaavalle johtajalle (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992, 10 §). Myös sosiaalihuollon laatuun tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle (812/2000, 23 §). Muistutus on tehtävä kirjallisesti. Erityisestä syystä se voidaan tehdä suullisesti.

Hyvinvointialueet järjestettävät yksityisille palveluntuottajille ja -järjestäjille potilas- ja sosiaaliasiavastaavien toiminnan (Laki potilasasiavastaavista ja sosiaaliasiavastaavista 793/2023, 2 §). Mitä tässä laissa säädetään hyvinvointialueesta, sovelletaan myös Helsingin kaupunkiin ja HUS-yhtymään.

Terveydenhuollon muistutus ja kantelu: Potilaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (785/1992) todetaan, että terveyden- ja sairaanhoitoonsa tai siihen liittyvään kohteluunsa tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus hoitopaikkaansa. Jos potilas ei kykene itse tekemään muistutusta, sen voi tehdä hänen laillinen edustajansa, omaisensa tai muu läheisensä.

Sosiaalihuollon muistutus ja kantelu: Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus tai kannella saamastaan sosiaalihuollon palvelusta (Sosiaalihuoltolaki 1100/2014). Ennen muistutuksen tai kantelun tekemistä on suositeltavaa selvittää asiaa palautteena sosiaalihuollon palvelua antaneessa toimintayksikössä, jossa voidaan selvittää asiassa mahdollisesti tapahtuneita puutteita tai virheitä.

Tyyni Hoiva Suomi Oy vastaa saapuneisiin muistutuksiin aina kirjallisesti kohtuullisessa ajassa

STM ohjeistus: <https://stm.fi/potilasasiamies-sosiaaliasiamies>

Löydät oman alueen
ajankohtaiset potilas- ja
sosiaaliasiavastaavat
laittamalla googleen
hakusanoiksi
"[oman alueesi
hyvinvointialue] potilas- ja
sosiaaliasiavastaava"

Esim: keski-suomi potilas- ja
sosiaaliasiavastaava

Lääketurvallisuus

Lääketurvallisuuskäytännöt on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa ja lääkehoitosuunnitelmassa.

Lääkehoitosuunnitelmassa kuvataan yksikön lääkehoidon toimintatavat ja vastuut sekä toimintaohjeet työntekijöiden lääkehoidon koulutuksiin, osaamisen varmistamiseen, lääkelupakäytäntöihin, vastuuseen sekä lääkehoidon toteuttamiseen, seurantaan, arviointiin ja raportointiin.

Sairaanhoitaja vastaa lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä, toimeenpanosta ja toteuttamisen seurannasta yhdessä asiakkaiden kanssa.

Lääkehoitosuunnitelma päivitetään tarvittaessa tai vähintään kerran vuodessa.



Photo by [Madison Agardi](#) on [Unsplash](#)

Asiakirjojen ja henkilötietojen käsittely

Tietojen käsittelyn edellytys on, että se on suunniteltua käsittelyn alusta ja kirjaamisesta alkaen aina tietojen hävittämiseen asti. Tietojen kirjaamisen tulee tapahtua ajantasaisesti, asiallisesti ja totuudenmukaisesti. Asiakkaasta ja tapahtumasta kirjataan vain hoidon ja palvelun kannalta tarpeelliset tiedot. Asiakastietojen kirjaamisessa ja käsittelyssä tulee noudattaa salassapitosäännöksiä ja hyviä tapoja.

Henkilötietojen käsittely ja tietoturvallisuus on osa perehdytystä. Henkilöstön perehdytykseen kuuluu tietosuoja ja GDPR koulutus sekä henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja mistä ohjeistukset löytyvät. Lisäksi työntekijät ohjeistetaan yleisiin tietosuoja-asetuksiin.

Tietosuojavastaava Sami Järvinen, spjhc.oy@gmail.com



Riskien hallinta, poikkeamat ja korjaavat toimenpiteet

Riskienhallinta tarkoittaa sitä, että yritys tunnistaa etukäteen mahdolliset vaaratilanteet, pyrkii ehkäisemään ne ja varautuu niiden hallintaan. Tavoitteena on, että toiminta on mahdollisimman turvallista sekä asiakkaille että henkilöstölle.

Miten riskejä ehkäistään?

- Ohjeistukset: Jokaiselle työvaiheelle ja tilanteelle on selkeät toimintaohjeet.
- Valmiussuunnittelu: Yritys suunnittelee etukäteen, miten toimitaan poikkeustilanteissa.
- Henkilöstösuunnittelu: Työntekijät valitaan ja resursoidaan niin, että osaaminen ja määrä vastaavat toiminnan vaatimuksia.
- Koulutukset: Henkilöstö koulutetaan säännöllisesti, jotta he osaavat toimia oikein erilaisissa tilanteissa.
- Jatkuva kehittäminen: Toimintatapoja parannetaan jatkuvasti kokemusten ja palautteen perusteella.

Riskien arviointi ennen työn aloittamista

- Ennen kuin palvelua aletaan tuottaa, käydään läpi kaikki mahdolliset riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet.
- Työntekijät tutustuvat asiakkaan tiloihin, laitteisiin ja ohjeisiin etukäteen, jotta osaavat toimia turvallisesti.

Toiminta asiakkaan tiloissa

- Kun työskennellään asiakkaan tiloissa, toimitaan aina asiakkaan johdon ja valvonnan alaisena.

Poikkeamien käsittely

- Jos jotain poikkeavaa tapahtuu, selvitetään tapahtuman perimmäinen syy (juurisyyanalyysi) ja etsitään ratkaisut, joilla estetään saman virheen toistuminen.

Palautteen hyödyntäminen

- Yrityksessä kannustetaan palautteen antamiseen ja vastaanottamiseen sekä työntekijöiden että asiakkaiden ja muiden sidosryhmien kesken.
- Palautetta kerätään esimerkiksi kyselyillä, kehityspalavereissa ja sähköisten kanavien kautta.
- Palautteen avulla voidaan ennakoita ja ehkäistä tulevia riskejä ja poikkeamia.

Riskienhallinta on jatkuvaa ennakointia, suunnittelua ja kehittämistä, jonka tavoitteena on tehdä toiminnasta mahdollisimman turvallista ja laadukasta. Kaikki työntekijät osallistuvat riskienhallintaan, ja palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

Palaute - kehitystoiminnan lähde

Asiakas- ja työntekijätyytyväisyyden arviointi on jatkuvaa. Palautetta voi antaa milloin vain myös nimettömänä. Avointa dialogia käydään asiakkaan, omaisen ja työntekijöiden välillä.

Jatkuvan palautteen lisäksi asiakkaiden ja/tai omaisten sekä työntekijöiden kokemusta arvioidaan kerran vuodessa keskusteluilla ja/tai -haastattelulla.

Kehitystoiminnan lähteinä toimivat:

- asiakashaastattelut
- työhyvinvointikyselyt
- keskustelut tilaajien kanssa
- poikkeamaraporttien määrä ja sisältö

Saatu palaute käsitellään säännöllisesti ja avoimesti yhteisissä tilaisuuksissa sekä hyödynnetään koulutuksissa.



Photo by [Towfiq barbhuiya](#) on [Unsplash](#)

Asiakkaan osallistuminen

- Yhdessä suunnittelu. Asiakkaalle tuotettavat palvelut suunnitellaan asiakkaiden ja omaisten tarpeet ja odotukset huomioiden yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakkaiden osallistuminen omaa hoitoaan ja palveluitaan koskevaan päätöksentekoon varmistetaan aktiivisesti säännöllisissä kohtaamisissa.
- Toimintasuunnitelma. Asiakkaan tarpeet, toiveet ja tilanne kartoitetaan yhdessä ennen ensimmäistä avustuskäyntiä. Tästä laaditaan henkilökohtainen toimintasuunnitelma, josta asiakkaan palvelun kannalta keskeiset asiat ilmenevät.
- Asiakkailla on aina mahdollisuus antaa palautetta, joka huomioidaan palvelun suunnittelussa ja toteutuksessa.



Photo by [Nick Fewings](#) on [Unsplash](#)

Omavalvontaohjelman seuranta ja arviointi

- Ohjelman toteutumista seurataan ensisijaisesti päivittäisen johtamisen, yhteistyön ja eri sidosryhmäyhteistyön kautta. Toiminnasta pyydetään palautetta niin asiakkailta kuin työntekijöiltäkin. Lisäksi omavalvontaa käsitellään kuukausi- ja vuosipalavereissa.
- Ohjelma päivitetään vastaavan johtajan johdolla, yhdessä henkilöstön kanssa vuosittain tai aina toiminnan muuttuessa. Muutoksista tiedotetaan aina henkilökuntaa sekä asiakkaita.
- Toimintaohjeisiin tulleet muutokset kirjataan viiveettä omavalvontasuunnitelmaan ja niistä tiedotetaan henkilökunnalle.
- Vaikka omavalvontasuunnitelmaan ei tulisi muutoksia, se käydään läpi ja vahvistetaan vuosittain.
- Omavalvontaohjelma on saatavilla yrityksen www-sivuilla sekä tulosteena pyydettäessä.

Tyyni Hoiva Suomi

Läsnä olevaa
henkilökohtaista palvelua
valtakunnallisesti

Photo by [Florian van Schreven](#) on [Unsplash](#)