

1. YRITYKSEN TIEDOT

HLS-Fondo OY (2685135-6)
asiakaspalvelu@hlsfondo.fi
[020 734 3810](tel:0207343810)

Terveyspalveluista vastaava johtaja
Päivi Homanen
paivi.homanen@hlsfondo.fi
0406401999

Toimipaikat

OULU: Vanhantullinkatu 3 A 90100 Oulu
JOENSUU: Torikatu 3 A, 2. krs 80100 Joensuu
TAMPERE: Hammareninkatu 7, 2. krs, 33100 Tampere
TURKU: Läntinen Pitkätie 33 20100 Turku
PORVOO: Linnankoskenkatu 28, 2.krs, 223, 06100 Porvoo
ESPOO: Kutojantie 6-8 02630 Espoo
VANTAA: Rajatorpantie 8, 5.krs, 01600 Vantaa

2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Arvot ja periaatteet

HLS-Fondo Oy:n tehtävä osana Honkalampi-konsernia on edistää vammaisten asumis- ja toimintamahdollisuuksia, tukea ja järjestää vammaisten, toimintarajoitteisten henkilöiden ja heidän omaistensa kuntoutumista sekä edistää palveluiden laadullista kehittymistä. Konsernin arvot ovat rohkeus, kekseliäisyys ja vastuullisuus. Yhtiön toiminta-ajatuksena on tuottaa ja kehittää uusia toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä edistäviä palveluita ja toimintamalleja kuntoutuksen toiminta-alueilla henkilöille, joilla on kielellisiä vaikeuksia. HLS-Fondo OY:n laadun tuottamisen perusta on osaava henkilöstö. Henkilöstö sitoutetaan laatuun ja jokainen vastaa toimintansa tuloksena syntyvästä laadusta. Yhtiö tukee henkilöstöä laadun kehittämisessä sekä oman ammattitaidon ylläpitämisessä ja kehittämisessä.

HLS-Fondolla on ISO 9001 laatustandardii, joka ohjaa toimintaa. Sertifikaatin myöntäminen edellyttää sekä sisäistä että ulkoista auditointia kahden vuoden välein.

Toiminta-ajatus/perustehtävä

HLS-Fondo Oy Porvoon toimipiste tarjoaa toiminta- ja puheterapiapalveluita. Erityisosaamista toimipisteessä on mm. autismikirjon sekä neuropsykiatristen asiakkaiden kuntoutuksessa. Kuntoutuksessa pyritään sitouttamaan sekä kuntoutuja että hänen lähiympäristönsä terapiatavoitteiden saavuttamiseksi. Toiminnan tavoitteena on laadukas palvelu ja kehitystyö. Käytössä on sähköinen järjestelmä, jonne tehdään ilmoitukset poikkeamissa ja aloitteet laadun kehittämiseksi. Laadussa oleviin virheisiin ja puutteisiin puututaan välittömästi ja asiat saatetaan kuntoon ripeästi. Tehdyt toimenpiteet kirjataan järjestelmään, jota valvoo laatupäällikkö. Henkilöstön tulee tietää laadun parantamiseen liittyvät vastuut ja valtuudet. Toimintaa kehitetään niin, että havaitut virheet eivät toistu noudattaen ns. jatkuvan parantamisen

prosesseja.

3. OMAVALVONNAN ORGANISOINTI JA JOHTAMINEN

Kuvaus toimenpiteistä ja menettelytavoista, joilla terveydenhuollon palveluista vastaava johtaja huolehtii laissa säädettyistä velvollisuuksista.

Terveyspalveluista vastaava johtaja seuraa, että toiminta täyttää sille lainsäädännössä ja sen nojalla annetuissa säännöksissä ja määräyksissä asetetut vaatimukset sekä tarvittaessa ryhtyy toimiin epäkohtien korjaamiseksi.

- henkilökunnan määrä, koulutus ja ammattitaito ovat riittävät
- tilat ja laitteet ovat asianmukaisia
- toiminta on laadukasta ja potilasturvallista
- potilasasiakirjat laaditaan ja säilytetään asianmukaisesti
- muistutukset säilytetään asianmukaisesti
- palvelujen tuottaja tekee tarvittaessa yksityisen terveydenhuollon muutosilmoituksen

Suunnitelma henkilöstön perehdyttämisestä

Omaavonta-osaamista ylläpidetään henkilöstökoulutuksen avulla, joka toteutuu kerran vuodessa. Uudet henkilöt perehdytetään omavalvontasuunnitelmaan osana perehdytysuunnitelmaa.

Omaavontasuunnitelmaa täydentävät asiakirjat:

1. Toimintayksikön asiakasprosessin kuvaus
2. Uhka- ja vaaratilanneilmoitus -ohje
3. Perehdyttämisprosessi
4. Tietoturvaohje
5. Tietosuojaselosteet

Yhtiön kuntoutuspalveluissa työskentelee 56 vakinaista henkilöä yhtiön toimipisteissä Espoossa, Joensuussa, Oulussa, Porvoossa, Tampereella, Turussa ja Vantaalla. Lisäksi konsernin tuottamina yhteisinä palveluina ovat toimitusjohtaja, laatu- ja ICT-päällikkö, tietosuojavastaava ja taloushallinto

Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Rekrytoinnissa on tavoitteena ammattitaitoisen ja sitoutuneen työntekijän palkkaaminen. Rekrytointiprosessissa tehdään työntekijätarpeen kartoitus sekä tehtäväkuva määrittely, hakuilmoituksen valmistelu ja julkaisu, haastattelut, valinta ja hakijoille ilmoittaminen. Valitun henkilön tiedot ja pätevyys tarkistetaan ja vaadittavat todistukset tallennetaan omiin järjestelmiin.

Rekrytoinnista vastaa yksikön esimies. Koeajan aikana työntekijä perehdytetään ja työterveyshuollossa tehdään työhöntulotarkastus. Ennen koeajan päättymistä työntekijä ja esimies käyvät palautekeskustelun sekä tarkistavat perehdyttämislomakkeen.

Kuvaus henkilöstön perehdytyksestä

Yhtiön käytössä konsernin perehdyttämisprosessi. Perehdytys tehdään heti työn alkaessa esimiehen toimesta. Perehdytys jatkuu 6 kk sisältäen säännöllisen ammatillisen ohjaamisen. Erityisesti kiinnitetään huomiota tietosuojaan ja työnsuojeluun. Perehdyttämislomakkeeseen merkataan annettu ja saatu koulutus perehdyttämiseen liittyvistä aihealueista. Jokaiselle terapeuteille nimetty tukea antava organisaatiossa työskentelevä terapeutti.

Kuvaus henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä

HLS-Fondolla on koulutussuunnitelma. Henkilöstön riittävyyttä, kelpoisuutta ja henkilöstörakennetta seurataan johdon katselmuksessa ja henkilöstötilinpäätöksessä. Työntekijöiden kaikki koulutukset tallennetaan HR-järjestelmään. Koulutuksen riittävyys ja täydennyskoulutuksen tarve tarkistetaan vuosittain kehityskeskustelun yhteydessä. Organisaatiolla on käytössä työhyvinvointisuunnitelma ja työterveyshuollon suunnitelma sekä työhyvinvointia tukevat liikunta- ja kulttuuriedut. Näiden vaikuttavuutta seurataan vuosittaisella raportoinnilla.

4. TOIMITILAT, LAITTEET JA TARVIKKEET

Kuvaus potilasturvallisuuden kannalta kriittisten tilojen suunnittelusta sekä tilojen soveltuvuudesta käyttötarkoitukseensa

Toimipisteen käytössä olevat toimitilat on suunniteltu esteettömiksi ja toimitiloja käytetään toiminta-ajatuksen mukaisesti palvelujen tuottamisessa. Toimitilojen esteettömyyden lisäksi tilajärjestelyissä kiinnitetään huomiota tilojen soveltuvuuteen osana kuntoutusta ja asiakasturvallisuutta.

Tilojen järjestämisestä ja kulunvalvonnasta

Tiloissa ei ole lääkehuolto- tai laboratoriotiloja. Kulunvalvonta ja murto- sekä palosuojaus on hoidettu asianmukaisella tavalla.

Kuvaus siivouksesta ja jätehuollosta

Kaikki toimitilat siivotaan kerran viikossa. Käytössä on jätteen kierrätys. Kierrätetyt jätteet toimitetaan asianmukaisesti taloyhtiön kierrätyspisteelle.

Kuvaus toimipaikassa olevista laitteista

HLS-Fondo OY:n palveluissa ei ole käytössä terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain

(629/2010) 5 §:n mukaan instrumenttia, laitteistoa, välinettä, ohjelmistoa, materiaalia tai muuta yksinään tai yhdistelmänä käytettävää laitetta tai tarviketta.

5. POTILASASIAVASTAAVA

Potilasvastaavana toimii kullakin hyvinvointialueella tehtävään nimetty henkilö. Jokaisen toimipisteen seinällä on asiakkaalla nähtävissä alueen potilasasiavastaavan tiedot.

Kuvaus menettelytavoista potilasasiamiehen tehtävien asianmukaisessa määrittelystä

Potilasasiavastaava neuvoo potilasta tai hänen omaisiaan potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa, tiedottaa potilaan oikeuksista sekä toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi. Potilasasiavastaava neuvoo, miten menetellään, kun potilas tai hänen omaisensa on tyytymätön annettuun hoitoon tai samaansa kohteluun. Potilasasiavastaava neuvoo ja avustaa tarvittaessa potilashavainkitoituksen tai korvaushakemuksen tekemisessä. Potilasasiavastaavalla on neuvova ja puolueeton rooli. Potilasasiavastaava ei tee päätöksiä eikä ota yksittäisissä tapauksissa kantaa hoitoa antaneen yksikön tai sen henkilökunnan toimintaan.

6. RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

Palvelutoiminnan riskit ja vaaratilanteet arvioidaan järjestelmällisesti konsernin taholta kerran kolmessa vuodessa. Lisäksi täydentäviä painopiste- ja teemakohtaisia riskikartoituksia laaditaan tarvittaessa useamminkin. Käytettävissä on myös sähköinen järjestelmä poikkeamien ilmoittamiseen. Kartoitusten perusteella laaditaan aina riskienhallintaohjelma. Vahinkojen tapahtumisen ehkäisy perustuu henkilöstön osaamiseen, auditoinnein tapahtuviin työturvallisuuden katselmointiin sekä työsuojelutoimikunnan koulutukseen ja ohjeisiin.

Kuvaus menettelystä, jolla läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Uhka- ja vaaratilanteet ilmoitetaan sähköisesti järjestelmään. Niistä raportoidaan työsuojelutoimikuntaan, joka käsittelee ne ja laatii tarvittaessa parantamisohjelmat. Lisäksi ilmoitukset käsitellään oman henkilöstön kanssa ja tarvittavat toimenpiteet toteutetaan viipymättä.

Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Uhka- ja vaaratilanteista kertyvä tieto (tapahtumat, toimenpiteet ja niiden vaikuttavuus), käsitellään työsuojelutoimikunnassa ja johtoryhmässä. Tietoa käytetään hyväksi uhka- ja vaaratilanteiden, asiakas- ja työturvallisuuden kehittämisessä.

Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle ja tarvittaessa yhteistyötaholle

Korjaavista ja ehkäisevistä toimenpiteistä raportoidaan laatukokouksissa sekä konsernin muiden toimialojen johtotiimeissä niin, että uhka- ja vaaratilanteet pystytään ehkäisemään kaikissa yksiköissä. Asiakkaita kohdanneista uhka- ja vaaratilanteista ja siihen liittyvistä toimenpiteistä tiedotetaan välittömästi asiakasta. Omaisia tiedotetaan välittömästi silloin, kun omaiset ovat

nimetty holhoojaksi.

7. TIETOSUOJASTA HUOLEHTIMINEN

Henkilötietojen käsittelyssä noudatetaan voimassaolevaa lainsäädäntöä ja sen noudattamisesta huolehtii palvelujohtaja. Potilastiedot kirjataan Diarium-potilastietojärjestelmään, jonne kirjautuminen vaatii vahvan tunnistautumisen. Potilastietoja kirjoittaessa henkilöstö noudattaa ohjetta asiakastietojen kirjaamisesta, säilyttämisestä ja luovuttamisesta. Rekisterin pitäjän ollessa Hyvinvointialue HLS-Fondo toimii tietojen käsittelijänä ja toimii annettujen ohjeiden mukaisesti. Kelan asiakkuuksien kohdalla HLS-Fondo Oy on rekisterin pitäjä. Henkilötietoja sisältävistä rekistereistä on laadittu tietosuojaselosteet, jotka ovat asiakkaiden nähtävillä. Salassapito ja vaitiolovelvollisuussitoumus tehdään heti työsuhteen alkaessa.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja osaamisen varmistamisesta potilasasiakirjahallintoon ja tietosuoja-asioihin

Henkilöstöä koulutetaan sisäisesti tietosuoja-asioihin ja he suorittavat tietosuojatestin vuosittain. Lisäksi tietosuojamateriaali on henkilöstön saatavilla intrassa. Uudet työntekijät käyvät läpi perehdyttämisprosessin, joka sisältää koulutusta potilastietojen kirjaamisesta, tietosuojasta ja -turvasta. Esimies huolehtii, että perehdytys on hoidettu asianmukaisesti ja työntekijä varmentaa saaneensa perehdytyksen allekirjoituksin. Omavalvontasuunnitelma käydään läpi vähintään kerran vuodessa ja lisäksi tietosuoja-asiat käydään läpi sisäisissä ja ulkoisissa auditoinneissa (9001/2015).

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Satu Seppäläinen, satu.seppalainen@hl-s.fi, p. 050 381 8511
10.

8. PALAUTTEEN KERÄÄMINEN JA KÄSITTELY

Asiakkaalla ja/tai hänen omaisillaan on jatkuva palautteenantomahdollisuus. Lisäksi suoritetaan asiakaspalautekysely aina kuntoutusjakson päättyessä. Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, hän voi tehdä kirjallisen muistutuksen toimipisteeseen, potilasasiamiehelle tai aluehallintovirastoon

Kuvaus palautteiden käsittelystä toimipaikassa

Palautteet käsitellään sisäisissä laatukokouksissa ja sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Palautteet ja parannusehdotukset/ toimenpiteet kirjataan ja toimitetaan konsernin laatupäällikölle.

Kuvaus palautteiden käytöstä toiminnan kehittämisessä

Laadun toteuttamisen kannalta tärkeä on huolehtia henkilöstöosaamisesta ja jaksamisesta, seurata lainsäädäntöä sekä kehittää johtamista. Vastuu laadusta on jokaisella työntekijällä, kukin vastaa osaltaan omasta työsuorituksestaan. Virheistä opitaan ja pyritään huolehtimaan siitä, että sama virhe ei toistu. Esimiehet ovat vastuussa siitä, että henkilöstölle tiedotetaan saadusta palautteesta ja yhdessä henkilöstön kanssa mietitään toimenpiteitä laadun takaamiseksi.

Kuvaus menettelytavoista muistutuksiin vastaamisesta

Potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (Potilaslaki 785/1992) 10 §:n mukaisesti terveyden- ja sairaanhoitoon ja siihen liittyvään kohteluun tyytymättömällä potilaalla on oikeus tehdä muistutus. Muistutusmenettely on ensisijainen keino selvittää hoitoonsa ja kohteluunsa tyytymättömän potilaan asiaa. Muistutukseen on annettava kirjallinen vastaus kohtuullisessa ajassa sen tekemisestä. Kohtuullisena aikana voidaan yleensä pitää 1-4 viikon vastausaikaa, jollei ole erityisiä perusteita pidempään käsittelyaikaan. Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja vastaa siitä, että muistutukset käsitellään huolellisesti ja asianmukaisesti. Muistutukset käsitellään johtoryhmässä. Käsittelyjen yhteydessä sovitaan tarvittavat toimenpiteet. Muistutuksessa kuvattu asia on tutkittava puolueettomasti ja riittävän yksityiskohtaisesti, jotta potilas voi pitää asian selvittämistä luotettavana ja kokee tulleen kuulluksi. Muistutuksessa annettavassa ratkaisussa on käytävä ilmi, mihin toimenpiteisiin muistutuksen johdosta on ryhdytty ja miten asia on muuten ratkaistu.

9. OMAVALVONNAN TOEUTUMINEN JA SEURANTA

Kuvaus omavalvonnassa toteutuneen seurannasta

Omaevalvontasuunnitelma käydään läpi kerran vuodessa koko henkilöstön kanssa. Tässä yhteydessä muistioon kirjoitetaan omavalvontasuunnitelman käsittely ja tehdyt päivitykset/muutokset. Esimies huolehtii, että henkilöstö on tutustunut omavalvontasuunnitelmaan ja noudattaa sitä toiminnassaan.

Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omaevalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa. Muutokset käsitellään henkilöstön kanssa ja varmistetaan, että mahdolliset uudet toimenpiteet otetaan

10. VARAUTUMISSUUNNITELMA

Organisaation nykytilanne ja ohjeet

Käytössä on ohjeet ensiapuohjeisiin, väkivaltaisen asiakkaan kohtaamisen ja yksin työskentelyyn. Lisäksi henkilöstöä on ohjeistettu terapioiden peruuntumisiin tai toteuttamisen ongelmiin. Ohjeet löytyvät sähköisesti organisaation järjestelmistä.

Terapeuteilla on puhelimitse ladattuna 112-sovellus.

Kaikilla terapeuteilla on oltava voimassa oleva EA1-koulutus. Yritys seuraa koulutusten voimassoloa. EA 1- koulutus on henkilöstölle maksuton, yritys vastaa kustannuksista.

Terapeutit suorittavat vuosittain tietosuojakoulutuksen ja -tentin.

Toimipisteiden varusteet:

- hengityssuojaimia, käsidesiä ja puhdistusaineita
- ensiaputarvikkeet
- paristokäyttöinen radio
- taskulamppu

Poikkeamat

Kaikki poikkeamat ilmoitetaan sähköiseen järjestelmään, jossa ne käsitellään asianmukaisella tavalla. Käsitteystä jää järjestelmään tieto tehdyistä toimenpiteistä.

Häiriötilanteet

Terapiat toteutetaan normaalisti läsnäterapioina, mikäli mahdollista. Mikäli terapiakerta joudutaan perumaan ylityspääsemättömän esteen vuoksi, peruuntunut kerta korvataan myöhemmin sovittavana ajankohtana. Terapia voidaan toteuttaa myös etäyhteydellä, mikäli se sopimuksessa sallitaan.

Poikkeusolot

Toimintaa jatketaan mahdollisuuksien mukaan normaalisti. koti- tai vastaanottokäynneillä Mikäli sopimuksessa sallitaan, terapiat voidaan toteuttaa myös etäyhteydellä. Peruuntuneet terapiat pyritään korvaamaan.

Yritys seuraa aktiivisesti poikkeusoloissa annettuja yleisiä ohjeita ja mukauttaa toimintaansa niiden mukaisesti. Terapeutit saavat ajantasaiset ohjeet sähköpostitse. Ohjeet kootaan myös yrityksen sisäisiin sähköisiin järjestelmiin sekä Honkalampi-säätiön intraan. Tiedottamisesta vastaavat palvelu- ja viestintäjohtaja sekä palveluesimiehet.

Hybridivaikuttamiseen on varauduttu suojaamalla sekä puhelin että tietokone vahvalla tunnistautumisella. Myös asiakashallintajärjestelmässä on vahva tunnistautuminen