



## Omavalvontasuunnitelma

Seniori IloA  
syksy 2018

1. Palveluiden tuottaja .....	3
2. Toiminta-ajatus.....	3
3. Omavalvonnan organisointi, henkilöstö, johtaminen ja vastuhenkilöt .....	4
4. Asiakkaan ja omaisen osallistuminen .....	5
5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet.....	6
6. Asiakasturvallisuus.....	6
7. Asiakkaan asema ja oikeudet.....	7
8. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen.....	8
9. Oikeusturva .....	8
10. Asiakastyön sisällön omavalvonta.....	8
11. Asiakastietojen käsittely .....	9
12. Omavalvonnan asiakirjat.....	9
13. Omavalvonnan seuranta ja arviointi .....	11

## 1. Palveluiden tuottaja

Seniori IloA omavalvontasuunnitelma sosiaalipalveluiden tuomisesta kotiin.

Toimitusjohtaja, Päivi Ilonen

Palveluiden vastuuhenkilö Kirsi Ilonen-Talja

Asiakasrekisterin vastuuhenkilö Satu-Maarit Ilonen

Seniori IloA perustettu Tildan Tähti Oy:n alaisuuteen aputoiminimellä.

Y-tunnus 1059491-4

## 2. Toiminta-ajatus

Tuoda asiakkaille turvaa, poistaa yksinäisyyttä ja aktivoida asiakkaan toimintakykyä. Asiakkaalle ajan antaminen arjessa ja hänen kanssaan yhdessä tekeminen tärkeitä arvoja toiminnalle. Lisäksi avustamme erilaisten virastoasiakirjojen täyttämässä, teemme tarvittaessa muistitestin (MMSE) ja avustamme edunvalvontavaltuutuksen tekemisessä. Toiminnan lähtökohtana on kotona asuvien ikäihmisten toimintakyvyn ylläpitäminen ja yksinäisyyden väheneminen.

Toiminnassamme toteutamme seuraavia arvoja;

### **Asiakslähtöisyys**

Asiakkaiden tarpeet, toiveet ja motivaatio toimintaan tärkeitä lähtökohtia palvelun toteutumiselle. Asiakas määrittelee itse palvelun sisällön ja tarpeen määrän. Itsemääräämisoikeus tärkeässä osassa palvelun toteutuksessa.

### **Luotettavuus**

Sitoudumme hoitamaan toimeksiannon ammattitaitoisesti ja sovitun aikataulun mukaisesti. Muutoksissa otamme yhteyttä asiakkaaseen ja sovimme tilanteesta

erikseen. Kaikki asiakkaisiin liittyvät tiedot ovat salassa pidettäviä ja noudatamme salassapito velvollisuutta.

### **Halu kehittyä/kehittää**

Seniori IloA:n henkilökunnan jäsenet pitävät jatkuvasti ammattitaitoaan ajan tasalla. Siihen suunnataan aikaa, resursseja ja tukea. Myös asiakaspalautteen kautta kehittyminen paremmaksi toimijaksi on tärkeää. Aika ajoin toimintaa seurataan ja kehittymistä pyritään saamaan aikaiseksi oman toiminnan tarkastelun ja asiakaspalautteen pohjalta.

### **Tulevan ennakointi**

Seniori IloA tarjoaa asiakkailleen edunvalvontavaltuutusten laatimista ja sitä kautta tulevaisuuden ennakointiä. Seniori IloA toteuttaa edunvalvontavaltuutusten laatimista itsenäisenä toimijana sekä yhteistyössä eri tahojen kanssa.

## **3. Omavalvonnan organisointi, henkilöstö, johtaminen ja vastuuhenkilöt**

Omavalvontasuunnitelmaa toteutetaan käytännön työssä siten, että käytämme palveluissa alalle koulutettua henkilökuntaa. Kartoituskäynnin tekijällä on sosiaalialan koulutus. Muuten henkilökunnalla on sosiaali –ja terveysalan koulutus. Henkilöstöä otetaan lisää sitä mukaan, kun asiakasmäärä sitä velvoittaa. Uudet työntekijät perehdytetään tehtäviin työtä kauan tehneen työntekijän mukana työskennellen.

Sopivat koulutukset tehtävien hoitamiseen Seniori IloA:ssa ovat:

- Sosionomi
- Geronomi
- Lähihoitaja

- Toimintaterapeutti

Vastuuhenkilöt ovat:

- Päivi Ilonen, geronomi, Toimitusjohtaja
- Kirsi Ilonen, sosionomi, palveluiden vastuuhenkilö
- Satu-Maarit Ilonen, sosionomi, asiakasrekisterin vastuuhenkilö

#### 4. Asiakkaan ja omaisen osallistuminen

Asiakkaalle selkiytetään kartoituskäynnillä Seniori IloA:n toiminta-ajatus. Asiakas ja palveluntuottaja tekevät sopimuksen palveluntuottamisesta. Siinä määritellään kartoituskäynnillä sovitut asiat. Sekä asiakkaalla että palveluntuottajalla on velvollisuus noudattaa sopimusta sekä ilmoittaa mahdollisista muutoksista. Sopimus on toistaiseksi voimassa oleva ja sen päättyessä noudatetaan yhden kuukauden irtisanomisaikaa. Omaiset voivat olla kartoituskäynnillä mukana, jos asiakas haluaa tai katsoo sen tarpeelliseksi.

Asiakkaan kanssa täytetään kartoituskäynnillä kysely, jossa on kysymyksiä liittyen elämän eri osa-alueisiin (lomakkeet päivitetty 7/2015). Kyselyllä kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta sekä toiveita ja sitä käytetään apuna palvelun muokkaamisen välineenä juuri asiakkaalle sopivaksi. Kyselyn pohjalta saadaan viitteitä asioista, joissa tarvittaisiin ohjausta ja neuvontaa.

Sopimusta palveluntuottamisesta tehdessä keskustellaan ensisijaisesti asiakkaan kanssa. Omaisia kuullaan, mutta viime kädessä asiakas päättää palvelunsa sisällöstä. Tilanteissa, joissa asiakas ei pysty kommunikoimaan tai on vaikeasti muistisairas, omaisten näkemys palveluiden sisällöstä korostuu. Jos asiakas on haluaton palveluun, sopimusta muokataan uudestaan.

Asiakas ja omaiset voivat aina ottaa yhteyttä henkilökuntaan mieltä askarruttavissa asioissa ja voivat antaa palautetta saamastaan palvelusta. Palautteen kautta palvelua kehitetään.

## 5. Riskien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Mikäli toiminnassa ilmenee kriittisiä työvaiheita tai vaaratilanteita, niistä neuvotellaan palaverissa asiakkaan, palveluntuottajan ja mahdollisesti omaisten kanssa.

Henkilökunnan kannalta vaaratilanteena ovat äkilliset sairaustapaukset. Jos työntekijä sairastuu, ilmoitetaan asiakkaalle tilanteesta. Seniori IloA pyrkii sijaistamaan sairastuneen työntekijän käynnit. Jos sijaistusta ei kuitenkaan pystytä järjestämään, asiakaskäynnit peruutetaan. Asiakkaalle ilmoitetaan aina hänen käynteihinsä vaikuttavista sairaustapauksista.

Vaaratilanteena asiakaskäynnillä voi olla asiakkaan kaatuminen. Henkilökunta katsoo tilanteen mukaan, lähdetäänkö asiakasta nostamaan omin avuin vai soitetaanko paikalle apua. Yleisesti suositellaan avun hälyttämistä paikalle.

Asiakas saattaa joissain tapauksissa kieltäytyä käynnistä, vaikka omainen on ostanut palveluntuottajalta palvelun. Asiakas ei avaa oveaan, eikä henkilökunta pääse näin ollen antamaan palvelua asiakkaalle. Näissä tilanteissa katsotaan parhaaksi soittaa omaiselle ja neuvotella asiasta hänen kanssaan.

## 6. Asiakasturvallisuus

Asiakkaan luona pyritään aina toimimaan niin, ettei asiakkaalle tai hoitajalle aiheudu vaaraa.

Kartoituskäynnillä tehtävässä kyselyssä tarkastellaan asiakkaan asumisympäristöä ja kodin turvallisuuteen liittyviä asioita. Asiakasta neuvotaan mahdollisiin muutostöihin. Kodin turvallisuus vaikuttaa myös palvelun

asiakasturvallisuuteen. Seniori IloA ei ole vastuussa kodin turvallisuudesta, mutta henkilökunta pyrkii edesauttamaan sitä.

Asiakkaan turvallisuuteen vaikuttavat erilaiset sairaudet. Ikäihmisillä muistisairaudet vaikuttavat asiakasturvallisuuteen. Henkilökunnan havaitsemiin muistin muutoksiin tai muihin asiakkaan terveyden muutoksiin tulee aina puuttua. Asiakkaalle tehdään tarvittaessa MMSE- testi. Asiakasta ei tule jättää ongelman kanssa yksin, vaan jatkohoidon ja tilanteen selvittäminen on asian havaitseman henkilön vastuulla.

Asiakkaan antamat henkilökohtaiset tavarat ovat henkilökunnan vastuulla. Jos asiakas antaa omat avaimensa henkilökunnalle palvelusuhteen ajaksi, tulee henkilökunnan huolehtia avainten asianmukaisesta säilytyksestä. Avaimia ei saa antaa ulkopuolisille, eikä niitä saa käyttää muulloin kuin sovittuina aikoina asiakkaan luona käydessä.

## 7. Asiakkaan asema ja oikeudet

Palvelusopimusta tehdessä otetaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu ja yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkielensä ja kulttuuritaustansa. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Tämä perustuu lakiin sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. (812/2000, asiakasL) 4§ ja 8§.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuhteen alussa palvelusuunnitelma, jota seurataan ja päivitetään kerran vuodessa. Jokaiselle asiakkaalle määritellään palvelusuhteen alussa hänen asioistaan vastaava työntekijä, joka huolehtii palvelusuunnitelman tekemisestä, seuraamisesta ja päivittämisestä.

## 8. Asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

Seniori IloA:n palvelut perustuvat asiakkaan vapaaehtoisuuteen ja toiminnassa kunnioitetaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeuteen kuuluvat asiakkaan elämä, henkilökohtainen vapaus, koskemattomuus ja turvallisuus (Suomen perustuslaki 731/1999 7§). Asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan, jos asiakkaan oma tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Tällöin toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset ja ne toteutetaan turvallisesti ja ihmisarvoa kunnioittaen.

Seniori IloA:n henkilökunta seuraa asiakasta tämän arjessa. Jos asiakkaan tilassa tapahtuu suuria muutoksia, on henkilökunta velvollinen varmistamaan, että asiakkaan asiaa hoidetaan eteenpäin ja ilmoittamaan omaisille asiasta. Muistitestin (MMSE) tekeminen saattaa välillä tulla kyseeseen, jos asiakkaan tilassa havaitaan muutoksia.

## 9. Oikeusturva

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa kohteluun, hänellä on aina oikeus tehdä muistutus palveluntuottajalle tai oman kunnan viranhaltijalle. Seniori IloA koskevat muistutukset voidaan tehdä suoraan toimitusjohtaja Päivi Iloselle.

## 10. Asiakastyön sisällön omavalvonta

### **Hyvinvointia tukeva palvelu**

Seniori IloA tuottaa ikäihmisille fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista hyvinvointia edistäviä palveluita. Asiakkaan läsnäolo palveluiden suunnittelussa on hyvin tärkeää palvelun onnistumisen kannalta. Seniori IloA tukee asiakkaan fyysistä toimintakykyä tuomalla aktiviteetteja kotiin. Lisäksi palvelu edistää asiakkaan



psykkistä ja sosiaalista hyvinvointia tuomalla asiakkaalle yhdessäolon ja kiireettömyyden tunnetta arkeen. Asiakkaan määrittelemä palvelun sisältö varmistaa sen, että aktiviteetit ja yhdessäolo on hänelle mielekästä.

## 11. Asiakastietojen käsittely

Sosiaalihuollon asiakasta koskevien tietojen käsittelystä ja suojaamisesta säännellään henkilötietolain (523/1999) 5§:n ja 32§:n lisäksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetussa laissa (812/2000). Asiakaslain 3 luvussa säädetään asiakastietojen salassapidosta, vaitiolovelvollisuudesta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta. Asiakastietojen sähköisestä käsittelystä säädetään sosiaali –ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä annetussa laissa (159/2007).

Seniori IloA:n asiakasrekisterin vastuuhenkilönä toimii Satu-Maarit Ilonen. Kaikkien asiakkaiden tiedot tallennetaan kansioon, jonne on pääsy vain henkilökunnan jäsenillä. Asiakkaiden kaikki palvelua koskevat asiakirjat löytyvät Seniori IloA:n omasta asiakasrekisteristä. Asiakastietoja ei luovuteta ulkopuolisille. Seniori IloA ei pyydä itselleen asiakkaan sosiaaliturvatunnuksia.

Seniori IloA säilyttää asiakkaan asiakirjoja asiakassuhteen päätyttyä kuusi vuotta, jonka jälkeen tiedostot ja asiakirjat hävitetään.

Asiakkaat, jotka ovat syntyneet 8., 18. ja 28. päivänä, heidän sosiaalihuollon asiakirjansa ovat ikuisesti säilytettäviä. Nämä asiakirjat Seniori IloA lähettää asiakkaan kotikunnan arkistoon asiakassuhteen päätyttyä.

## 12. Omavalvonnan asiakirjat

Seniori IloA:ssa asiakassuhde alkaa aina kartoituskäynnillä, jossa tarkastellaan asiakkaan nykytilannetta ja asiakkaan haluja palvelun suhteen. Asiakkaan

kanssa yhdessä määritellään, mitä palvelu pitää sisällään ja kuinka useasti käyntejä on ja kuinka kauan ne kerrallaan kestävät. Asiakkaalle mieleinen tekeminen tukee hänen toimintakykyään. Asiakkaan kanssa tehdään sopimus asiakassuhteesta. Kartoituskäynti ei sido asiakasta vielä palvelusuhteeseen, vaan päätös palvelusuhteen aloittamisesta tehdään kartoituskäynnillä.

Jos palvelusuhte muodostuu, alkavat käynnit asiakkaan luona. Asiakkaan tiedot viedään Seniori IloA:n asiakasrekisteriin. Kartoituskäyntipohja toimii palvelusuunnitelmana, sillä siinä määritellään palvelun sisältö. Asiakas voi määrittellä jokaiselle kerralle erilaisen aktiviteetin. Jos aktiviteetti vaatii joitain välineitä hankittavaksi, huolehtii asiakas välillisistä kustannuksista. Kaikki kustannukset liitetään laskuun. Jos henkilökunta hakee asiakkaalle välineitä aktiviteettia varten, on asiakas velvollinen kustantamaan siihen käytetystä ajasta maksun.

Asiakkaan palvelusuunnitelmaa tarkastellaan kerran vuodessa.

Palvelusuunnitelman tarkastelussa pohditaan, onko palvelu toteutunut suunnitelman mukaisesti ja onko siinä mahdollisesti jotain muokattavaa.

Palvelusuhteen päättyessä asiakastiedot säilytetään kuusi vuotta asiakasrekisterissä, jonka jälkeen ne hävitetään. Asiakastiedot säilytetään asianmukaisesti lukollisessa kaapissa.

### **Oma valvonnan menettely –ja toimintaohjeita**

Asiakasta kohdannutta haitta –ja vaaratilannetta käsitellään tapauskohtaisesti.

Jos asiakaskäynnillä asiakkaan omaisuutta vahingoittuu henkilökunnan toiminnan seurauksena, on Seniori IloA velvollinen korvaamaan asiakkaalle korjauskulut. Jos asiakas joutuu vaaratilanteeseen käynnin aikana, paikalla oleva henkilökunta hankkii apua yleisten turvallisuusohjeiden mukaan. Kaikki haitta –ja vaaratilanteet kirjataan ylös.

### 13. Omavalvonnan seuranta ja arviointi

Seniori IloA:n henkilökunta kirjaa käynnit asiakkaan kansioon käynnin jälkeen. Käynnistä raportoidaan aika, mitä paikalla on tehty sekä seurataan asiakkaan toimintakykyä ja jaksamista. Säännöllisellä kirjaamisella taataan asioiden todenperäisyys. Lisäksi kirjaaminen luo pohjaa omavalvonnan tarkistukselle.

Omavalvontasuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa tai vuosittain ja samalla arvioidaan, onko toiminnassa tapahtunut muutoksia, jotka edellyttävät myös omavalvontasuunnitelman muuttamista. Omavalvontasuunnitelma on koko henkilökunnan saatavilla ja luettavissa. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka siihen ei tulisikaan muutoksia vuoden aikana.

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa palvelujen tuottaja tai toiminnasta vastaava johtaja.

Asiakkailta kerätty palaute on tärkeää kehitettäessä palvelua parempaan suuntaan. Seniori IloA pyytää asiakkailtaan palautetta toiminnasta kerran vuodessa. Palautteen avulla pyritään kehittämään palvelua entistä sopivammaksi asiakkaiden tarpeisiin. Myös aktiivisesti toiminnassa mukana olevilta omaisilta voidaan asiakkaan luvalla pyytää täyttämään palautelomake.

Omavalvontasuunnitelma ja siihen liittyvät asiakirjat tulee säilyttää valvontaviranomaisten saatavilla 10 vuotta.

Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja se on osa laadunhallintaa ja –varmistamista. Hyvälle laatujärjestelmälle on ominaista, että prosessit on dokumentoitu, palvelujen laadun vaatimukset on määritelty ja henkilökunta on koulutettu laatutyön toteuttamiseen käytännössä.

Tuusulassa 04.10.2018

**Seniori IloA** Toimitusjohtaja Päivi Ilonen \_\_\_\_\_

Palveluiden vastuhenkilö Kirsi Ilonen \_\_\_\_\_

Asiakasrekisterin vastuhenkilö Satu-Maarit Ilonen \_\_\_\_\_

Omavalvontasuunnitelma tarkistettu 04.10.2018