



Y-tunnus 2975770-1

Katri Holm

[hoituva.fi](http://hoituva.fi)

[katri.holm@hoituva.fi](mailto:katri.holm@hoituva.fi)

044-990 0301

## OMAVALVONTASUUNNITELMA

### Toiminnan sisältö

Ensisijaisena kohderyhmänä Hoituvalla on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen palveluseteliasiakkaat ja hyvinvointialueiden palveluseteli- sekä ostopalveluasiakkaat. Hoituva on rekisteröity Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan yksityisten sosiaalipalvelujen tukipalvelujen tuottajaksi 3.6.2019. Hoituvan toimialueeseen kuuluu tällä hetkellä myös Keski-Uudenmaan hyvinvointialue.

Hoituva tarjoaa henkilökohtaista apua vammaisille henkilöille, jotka ovat oikeutettuja vammaispalvelulain mukaiseen henkilökohtaiseen apuun. Henkilökohtainen apu on asiakkaiden tarpeista lähtevää avustamista, joka mahdollistaa asiakkaan osallistumisen hänelle tärkeisiin asioihin. Tämä voi olla käytännön asioiden hoitamista, arjen toiminnoissa avustamista sekä vapaa-ajan apua. Vapaa-ajan apua voi olla esimerkiksi harrastuksiin osallistuminen, kulttuuriaktiviteetit ja ostoksilla käyminen. Toiminnan sisältö määritellään kunkin asiakkaan palvelusuunnitelmassa. Toimintaympäristönä voi olla asiakkaan koti tai hänen lähiympäristönsä. Lähikaupungit/kunnat kuuluvat lähiympäristöön. Lähiympäristön ulkopuolella olevista aktiviteeteista (esimerkiksi leireille osallistuminen) sovitaan erikseen. Hoituvan henkilökohtaiset avustajat eivät toimi avustajina ulkomaanmatkoilla. Hoituvan henkilökohtaiset avustajat eivät vastaa asiakkaiden lääkehoidosta tai sairaanhoidollisista toimenpiteistä.

Hoituva tarjoaa vapaa-ajan apua myös sellaisille viittomakielisille vammaisille henkilöille, jotka ovat vammansa puolesta oikeutettuja henkilökohtaiseen apuun. Käytössä on viittomakielen lisäksi myös viitottu puhe ja taktiiliviittomakieli. Viitottua puhetta voi käyttää esimerkiksi kuulevan puhevammaisen kanssa, ja taktiiliviittomakieltä puolestaan käytetään kuurosokeiden henkilöiden kanssa. Asiakkaalla on mahdollista saada palvelua myös ruotsin ja englannin kielellä.

Hoituva on yrityksenä keskittynyt ainoastaan henkilökohtaisen avun tarjoamiseen. Toiminnalla tavoitetaan mahdollisimman laadukasta, asiakkaan tarpeista lähtevää henkilökohtaista apua.

Pyrkimyksenä on taata turvallinen ja jatkuva asiakas-avustaja -suhde. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla on yksi avustaja, jonka kanssa hän suunnittelee avustajajankohdat.

Hoituvalla ei ole sijaisjärjestelyjä sairaustapausten tai lomien ajaksi. Sijaisjärjestelyt ovat kuitenkin mahdollisia, mutta niistä sovitaan erikseen tapauskohtaisesti.

### **Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet**

Kunkin asiakkaan kohdalla noudatetaan hänen kaupunkinsa tai kuntansa sosiaali- ja terveysviraston laatiman henkilökohtaisen avun sääntökirjan mukaisia sopimusehtoja, ohjeistuksia sekä vaatimuksia. Toiminnassa noudatetaan Valviran Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston laatimaa yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskevia määräyksiä. Hoituvan avustajat noudattavat työssään hyviä palvelukäytäntöjä ja toimintaa ohjaavia lakeja. Tiedotan viipymättä kuntaa, asiakkaita ja/tai asiakkaan omaista/yhteyshenkilöä mahdollisista muutoksista toiminnassa. Palveluntuottajana huolehdin yrityksen tietojen ylläpidosta ja ajantasaisuudesta järjestelmissä (Palse/Parasta palvelua). Teen yhteistyötä asiakkaan omaisten/yhteyshenkilön tai hänen asumisyksikkönsä henkilökunnan sekä mahdollisten muiden viranomaisten ja toimijoiden kanssa. Hoituvan omavalvontasuunnitelma on asiakkaideni, heidän omaistensa ja muiden Hoituvan omavalvonnasta kiinnostuneiden saatavilla Hoituvan kotisivuilla (hoituva.fi). Päivitän Hoituvan omavalvontasuunnitelmaa, jos toiminnassa tapahtuu muutoksia.

Jokainen Hoituvan työntekijä saa työhönsä asianmukaisen ja riittävän perehdytyksen. Hoituvalla on käytössä perehdytyskansio, jonka avustaja saa luettavakseen työsopimuksen teon yhteydessä. Henkilökohtaisen avustajan koulutustausta, aikaisempi ammatti tai työkokemus eivät ole keskeisiä tekijöitä palkkauksessa. Henkilökohtaisena avustajana voi toimia kuka tahansa työhön sitoutuva henkilö, joka sopii asiakkaan avustajaksi. Asiakas itse tai hänen asioitaan hoitava taho (omainen/asumisyksikön ohjaaja) valitsee itselleen sopivan avustajan.

Hoituvan henkilökohtainen avustaja ottaa huomioon asiakkaan voimavarat, ja toteuttaa kuntouttavaa työtä asiakkaan toimintakyvyn huomioon ottaen. Asiakasta kannustetaan aktiivisuuteen ja tuetaan hänen mahdollisuuksiensa mahdollisimman itsenäiseen elämään. Henkilökohtainen avustaja pitää huolen, että asiakas saa riittävästi ravintoa ja nesteitä ja hän saa tarvittavan avun hygieniansa hoitamiseen. Henkilökohtainen avustaja varmistaa, että asiakas saa osallistua häntä koskeviin päätöksiin ja kunnioittaa hänen itsemääräämisoikeuttaan. Hoituvan henkilökohtainen avustaja on sitoutunut toiminaan niin, että hänen toimintatapansa ovat eettisesti ja moraalisesti moitteettomia sekä asiakkaan edun mukaisia. Asiakkuuden alkaessa teen yhdessä asiakkaan sekä hänen mahdollisen omaisensa/yhteyshenkilönsä kanssa palvelusuunnitelman. Palvelusuunnitelmassa on kaikki tarvittavat asiakasta koskevat tiedot. Palvelusuunnitelmassa huomioidaan myös asiakkaan avuntarpeet ja toiveet, ja sen tarkoituksena on tukea asiakkaan hyvinvointia. Hoituvan henkilökohtainen apu on asiakaslähtöistä työtä, joka tarkoittaa asiakkaan fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin kokonaisvaltaista huomioimista.

### **Asiakasturvallisuus**

Palvelun suunnitteluvaiheessa varmistetaan, että työtavat ovat turvallisia eivätkä ne aiheuta vaaratilanteita asiakkaalle. Haastattelen asiakasta ja/tai hänen yhteyshenkilöään/omaistaan, jotta voin etukäteen kartoittaa mahdolliset riskitilanteet. Etukäteen selvitetään asiakkaan erityistarpeet,

esimerkiksi mitä on huomioitava hänen liikkumisensa suhteen ja mitä mahdollisia apuvälineitä on käytössä. Ennen henkilökohtaisen avun aloittamista selvitetään sellaiset asiakkaan terveydentilassa olevat asiat, jotka on hyvä olla avustajan tiedossa. Näin varmistetaan, että avustaja osaa toimia niiden edellyttämällä tavalla. Näillä toimilla tarkoituksena on ennakoida riskitilanteet, jotka kunkin asiakkaan kohdalla voivat olla hyvinkin erilaiset. Palvelusuunnitelmaan kirjataan vain toiminnan kannalta olennaiset terveydentilaan liittyvät sairaudet tai rajoitteet. Rajoittaminen ei pidä sisällään rajoituksia, jotka loukkaisivat asiakkaan vapautta tai hänen itsemääräämisoikeuttaan.

Riskit arvioidaan myös työntekijän näkökulmasta niin, että työntekijälle ei aiheudu liikaa kuormitusta työstä. Näissä arvioissa otetaan huomioon sekä fyysiset, psyykkiset että sosiaaliset seikat, jotta voidaan minimoida työntekijän kuormittuvuus työssään. Tarvittaessa teen yhteistyötä muiden turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja muiden toimijoiden kanssa. Hoituvalla on vastuuvakuutus vakuutusyhtiö Ifistä.

Mahdollisen vaaratilanteen sattuessa toimitaan tilanteen edellyttämällä tavalla ja huolehditaan, että asiakas saa tarvitsemansa ensiavun ja hoidon. Tapahtuneesta raportoidaan palvelusopimuksessa ilmoitetuille tahoille (omainen/yhteyshenkilö/asumisyksikkö tms.). Palvelusuunnitelmassa on tarvittaessa määritelty asiakkaan lähiomainen tai -omaiset, mahdollinen yhteyshenkilö ja/tai muu taho, joiden on hyvä tietää asiakkaan hyvinvointia ja turvallisuutta koskevista asioista. Järjestän myös tarvittaessa tilaisuuden, jossa asianosaiset saavat keskustella tapahtuneesta. Teen omakohtaisen arvion tilanteesta, mikä vaaratilanteen aiheutti, mitkä olivat sen hetkiset olosuhteet ja miten pidän huolen siitä, että vastaavanlaista ei pääsisi tapahtumaan jatkossa. Tarvittaessa tapahtuneesta ja sen jatkotoimenpiteistä tehdään kirjallinen raportti, joka toimitaan asianosaisille.

## **Oma- ja valvontaohjelma**

Arvioin toiminnan toteutumista vuosittain järjestämällä joko asiakastytyväisyyskyselyn tai pitämällä asiakkaan kanssa arviointikeskustelun. Asiakastytyväisyyskyselyn ja arviointikeskustelun tarkoituksena on varmistaa palvelun laadun toteutuminen ja kehittää Hoituvan henkilökohtaisen avun toimintaa. Asiakas ja hänen omaisensa/yhteyshenkilönsä voivat myös milloin vain muuna aikana sopia kanssani tapaamisajasta, jossa voimme käydä läpi toimintaa ja työskentelytapoja. Myös palvelusuunnitelmaa voidaan päivittää tarpeen mukaan. Asiakas tai hänen omaisensa/yhteyshenkilönsä voivat halutessaan myös antaa palautetta joko suullisesti tai kirjallisesti, johon pyrin vastaamaan viipymättä, kuitenkin viimeistään kuukauden kuluttua palautteesta/huomautuksesta. Myös henkilöstöltä kerätään palautetta, jota käytetään laadun ja kehittämistyön tukena.

Toiminnassa tapahtuneisiin epäkohtiin puututaan niiden edellyttämällä tavalla. Hoituvan henkilökohtaisilla avustajilla on velvollisuus ilmoittaa minulle havaitsemistaan epäkohdista ja epäasiallisista toimista, jotka käsitellään tapauskohtaisesti. Käsittelyssä käydään läpi tapahtumaan liittyvät osalliset, tapahtuman yksityiskohdat ja arvioidaan tilanteen vakavuus. Tarvittaessa otan yhteyttä asianosaisiin ja selvitän asian heidän kanssaan. Jos Hoituvan henkilökohtainen avustaja on aiheuttanut vaaratilanteen tai toiminut epäasiallisesti, käydään tapahtuma läpi hänen kanssaan ja arvioidaan jatkotoimenpiteet. Tapauksissa, joissa on todistettavasti tapahtunut rikos (esimerkiksi varastaminen), tehdään rikosilmoitus. Tarvittaessa tiedotan kaupunkia/hyvinvointialuetta tapahtuneesta.

Mikäli asiakas on kokenut epäasiallista kohtelua voi hän tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä myös sosiaali- ja potilasasiavastaavaan tai kuluttajaneuvontaan:

Sosiaali- ja potilasasiavastaava

Helsingin kaupunki 09 310 43355

Keski-Uudenmaan hyvinvointialue 040 807 4756

040807 4755

Kuluttajaneuvonta 09 5110 1200

### **Asiakirjojen säilyttäminen ja valvonta**

Noudatan tietoturvalain mukaisia ohjeita asiakkaan ja työntekijöiden tietoja koskevissa asioissa. Palvelusuunnitelmat, sopimukset ja muut manuaaliset asiakirjat säilytän asianmukaisesti niille varatussa, standardit täyttävässä lukollisessa kaapissa, ja huolehdin siitä, että ulkopuoliset eivät pääse käsiksi niihin. Hoituvalla ei ole sähköistä asiakasrekisteriä eikä asiakkaiden tietoja tallenneta tiedostoihin, kuten Wordiin tai Exeliin. Hoituvan kotisivulla on tietoturvalakiin perustuva rekisteriseloste.

Teen säännöllisesti omakohtaista arviota ja seurantaa, jolla varmistan, että kaikki omavalvontasuunnitelmaan liittyvät kohdat täyttyvät toiminnassani ja työtavoissani. Omavalvontasuunnitelmaa tarkastetaan säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, ja siihen tehdään tarvittavia muutoksia/lisäyksiä. Tarpeen mukaan teen myös muita toimenpiteitä, jotta salassapitovelvollisuus, toimintaa ohjaava tietoturvakäytäntö ja vaitiolovelvollisuus toteutuvat niitä ohjaavien lakien, määräysten ja ohjeistusten mukaisesti.