



**Sisältöä elämään!**<sup>®</sup>  
hoiva- ja hyvinvointipalvelut

SOSIAALIPALVELUJEN  
OMAVALVONTASUUNNITELMA

Sisältöä elämään!<sup>®</sup> hoiva- ja hyvinvointipalvelut  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Asiakaspalvelun puh. numero: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
www-sivut: <https://www.sisältoaelamaan.fi>  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoalemaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoalemaan.fi)

## Sisällys

1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	5
1.1 Palvelujen tuottaja.....	5
1.2 Palvelujen tuottajan nimi.....	5
1.3 Kunnan nimi .....	5
1.4 Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan .....	5
1.5 Sijaintikunta .....	5
1.6 Sijaintikunnan yhteystiedot .....	5
1.7 Palvelujen tuottajan virallinen nimi .....	5
1.8 Palvelujen tuottajan Y-tunnus.....	6
1.9 Toimintayksikön nimi .....	6
1.10 Toimintayksikön postiosoite, postinumero –ja paikka .....	6
1.11 Toiminnasta vastaavan henkilön nimi .....	6
1.12 Toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	6
1.13 Toimilupatiedot (ilmoituksenvarainen toiminta) .....	6
1.13.1 Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta .....	6
1.13.2 Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös .....	6
1.13.3 Vastuuvakuutuksen voimassaolo .....	7
2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	7
2.1 Toiminta-ajatus.....	7
2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet.....	7
2.3 Päivittämissuunnitelma.....	8
3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT .....	9
3.1 Omavalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät .....	9
3.2 Omavalvonnan vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät.....	9
3.3 Omavalvonnan suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä .....	9
3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnan toteuttamiseen .....	9
4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE.....	10
4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta .....	10

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

4.2 Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä .....	10
4.3 Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä.....	10
4.4 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi.....	11
5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET .....	11
5.1 Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan ..	11
5.2 Kuvaus menettelystä, jolla lähellä piti –tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään.....	12
5.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan .....	12
5.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yms.....	12
6 HENKILÖSTÖ .....	13
6.1 Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta.....	13
6.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista .....	13
6.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä.....	14
6.4 Kuvaus henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä.....	14
6.5 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma.....	14
7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET .....	15
7.1 Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat.....	15
7.2 Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista.....	15
7.3 Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä .....	15
7.4 Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä.....	15
7.5 Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä .....	16
7.6 Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista .....	16
7.6.1 Vastuuhenkilön yhteystiedot.....	16
7.7 Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma .....	16
8. ASIAKASTURVALLISUUS .....	17
8.1 Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan yhteystiedot .....	17
8.2 Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta .....	17
8.3 Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta .....	17
8.4 Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuudesta .....	17
8.5 Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma .....	17

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	18
9.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista .....	18
9.2 Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen .....	19
9.3 Miten asiakasta informoidaan sopimusten sisällöstä, kustannuksista, yms. ....	19
9.4 Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta .....	19
9.5 Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, yms. ....	19
9.6 Miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään.....	20
9.7 Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä .....	20
9.8 Kuvaus menettelytavasta, jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti ..	20
9.9 Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden toteuttamisesta .....	21
9.10 Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, kenelle muistutus osoitetaan .....	21
9.11 Sosiaaliamiehen yhteystiedot .....	21
9.12 Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä.....	21
9.13 Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä.....	22
9.14 Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta .....	22
9.15 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma.....	22
10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN .....	22
10.1 Kuvaus asiakkaiden hyvinvointia ylläpitävästä toiminnasta .....	23
10.2 Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämisestä.....	23
10.3 Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot .....	23
10.4 Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä.....	24
10.5 Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä .....	24
10.6 Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä .....	24
11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN .....	25
11.1 Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä .....	25
11.2 Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään .....	25
11.3 Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeesta.....	25
11.4 Kuvaus erikoissairanhoidon käytöstä ja saatavuudesta.....	25
11.5 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittäisestä ja toimeenpanosta .....	25

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

11.6 Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot .....	26
11.7 Potilasasiamiehen yhteystiedot .....	26
11.8 Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma.....	26
12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY .....	27
12.1 Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta ja salassapitosäännösten noudattamisesta....	27
12.2 Tietosuojavastaavan yhteystiedot .....	28
12.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja liittyen tietosuojasiioihin .....	28
12.4 Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta.....	29
12.5 Miten tiedonkulku järjestetään asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa .....	29
12.6 Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma.....	29
13. ALIHANKINTANA TUOTETTujen PALVELUJEN OMAVALVONTA.....	30
13.1 Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettuja palveluja .....	30
13.2 Luettelo palveluntuottajista .....	30
13.3 Kehittämissuunnitelma .....	30
14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI .....	30
14.1 Kuvaus yksikön omavalvonnan toteuttamisen seurannasta.....	30
14.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämissuunnitelmasta .....	31

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

# 1 PALVELUJEN TUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

## 1.1 Palvelujen tuottaja

Yksityinen palvelujen tuottaja

## 1.2 Palvelujen tuottajan nimi

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut

## 1.3 Kunnan nimi

Pääkaupunkiseutu ja ympäröivät kehyskunnat

## 1.4 Palvelumuoto ja asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan

Hoiva- ja hyvinvointipalvelut seniori-ikäisille ja muille apua tarvitseville (ei lapset ja ei vammaispalvelu)

## 1.5 Sijaintikunta

Pääkaupunkiseutu ja ympäröivät kehyskunnat

## 1.6 Sijaintikunnan yhteystiedot

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut  
Katuosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

## 1.7 Palvelujen tuottajan virallinen nimi

Oy HKH Management Consulting Ltd.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 1.8 Palvelujen tuottajan Y-tunnus

1537653-7

## 1.9 Toimintayksikön nimi

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut

## 1.10 Toimintayksikön postiosoite, postinumero –ja paikka

PL 472, 00101 Helsinki

## 1.11 Toiminnasta vastaavan henkilön nimi

Jari H. Helenius

## 1.12 Toiminnasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Puhelin: 050 341 6042

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Sähköposti: [jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi](mailto:jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi)

## 1.13 Toimilupatiedot (ilmoituksenvarainen toiminta)

Toimitetaan pyydettyäessä

### 1.13.1 Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta

Toimitetaan pyydettyäessä

### 1.13.2 Aluehallintoviraston rekisteröintipäätös

Toimitetaan pyydettyäessä

#### **Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

### 1.13.3 Vastuuvakuutuksen voimassaolo

Alkaen 13.11.2013 ja voimassa toistaiseksi

## 2. TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

### 2.1 Toiminta-ajatus

Toimintaideana on tuottaa ja tarjota kodinhoitoa, avustus-, hoiva-, hoito -ja hyvinvointipalveluita, jotka tukevat senioreiden itsenäistä asumista omassa kodissa mahdollisimman pitkään. Palvelut toteutetaan senioreiden kodeissa tai heidän määrittelemissä paikoissa. Toiminta ei sisällä eikä tarjoa lääkäripalvelua tai terveydenhoitolupaa edellyttävää lääke- tai sairaanhoitoa. Toteutettava lääkehoito perustuu sosiaalipalveluluvan alaisuuteen ja on määritelty lääkehoitosuunnitelmassa. Ammattihenkilöstö opastaa tarvittaessa asiakkaat lääkäripalvelujen pariin ja asiakkaan suostumuksella tiedottaa asiakkaan vointiin liittyvistä seikoista hoitohenkilökuntaa. Toiminnan peruslähtökohtana on tuottaa senioreille sellainen palvelukokonaisuus, joka tukee yksilöllistä ja aktiivista elämää seniorin omassa kodissa hänen ehdoillaan.

### 2.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Asiakastyömme ja toimintamme ydinarvoja ovat:

1. Arvostus; Palvelemme senioreita kuten itse haluaisimme meitä palveltavan.
2. Palvelu, Laatu ja Jatkuva Oppiminen; Kuuntelemme senioreita perehtymällä heidän tarpeisiinsa tarjoamalla positiivista sisältöä elämään ja samalla kehittäen toimintaamme.

#### **Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>



3. Positiivisuus: Toimintamme korostaa positiivista asennetta senioreita kohtaan tukien jäljellä olevaa toimintakykyä, vireyttä, omatoimisuutta sekä itsemääräämisen ja elämänilon kokemuksia.

Palvelukokonaisuus perustuu palvelupaketteihin, jotka koostuvat senioriassistentin henkilökohtaisesta työpanoksesta ja/tai Senioriseteleillä käytettävistä lisäpalveluista. Tarjoamistamme 20:n tai 30 tunnin palvelupaketeista asiakas voi valita Mini- tai Maxi-paketit, joista Mini-vaihtoehto sisältää kodinhoidollisia tai avustuspalveluja kun taas Maxi –vaihtoehtoon kuuluu lisäksi henkilökohtaista hoiva-, hoito -ja hyvinvointipalveluja sekä lääkehoitoa toiveen mukaisesti. 40 tunnin palvelupaketti sisältää 32 h henkilökohtaista palvelua täydennettynä 8kpl:een Senioriseteleillä, jotka oikeuttavat noin 1 tunnin pituiseen lisäpalveluun (esim. pihanhoitopalvelut, siivouspalvelut, yms.). Vaihtoehtoisesti asiakas voi ottaa 40 h Senioriassistentin palveluna. Lyhytaikaisen tai satunnaisen hoivan tarpeeseen on mahdollista ostaa yksittäisiä palvelutunteja ja kävelyseurapalvelua.

### 2.3 Päivittämissuunnitelma

Kehitämme toimintaamme kuuntelemalla tarkasti palautteita asiakkailta, omaisilta, työntekijöiltä, sekä yhteistyötahoilta. Palveluvalikoimaamme laajennetaan asiakaspalautteiden ja toiveiden mukaisesti, kuitenkin toimilupamme puitteissa. Laatukäsikirjamme, lääkehoidon suunnitelma sekä muut yrityksen asiakirjat päivitetään vähintään vuosittain sekä tarpeen mukaan. Asiakirjojen päivittämistarvetta seurataan jatkuvasti henkilökunnan perehdyttämiskäytännöillä sekä yhteisissä tiimipalavereissa. Esimiehet seuraavat jatkuvasti lainsäädännön ja valvonnan painopisteitä sekä niiden toteuttamisen edellytyksiä. Toimintasuunnitelmaa päivitetään vuosittain yrityksen strategian päivittämisen yhteydessä ja sen tekee toimitusjohtaja.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 3 OMAVALVONNAN ORGANISOINTI, JOHTAMINEN JA VASTUUHENKILÖT

### 3.1 Omalvonnasta vastaavan organisaation johdon edustaja(t) ja tehtävät

Jari H. Helenius, toimitusjohtaja, taloushallinto, markkinointi, palvelujen kehittäminen sekä liiketoiminnan johtaminen. Ylimpänä johtajana toimitusjohtaja luo edellytykset omavalvonnalle.

### 3.2 Omalvonnann vastuuhenkilön yhteystiedot ja tehtävät

Tarja-Riitta Tauriala-Rasi, Vastaava Senioriassistentti, hoiva- ja hoitotyön esimies, toiminnan vastuuhenkilönä kokonaisvastuu omavalvonnasta.

Puh: 050 3404565 tai sähköposti: [tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi](mailto:tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi)

### 3.3 Omalvonnann suunnittelu- ja toimeenpanotyöryhmän jäsenet yksikössä

Jari H. Helenius, KTM ja Tarja-Riitta Tauriala-Rasi, TtM, SH-AMK vastaavat omavalvonnann suunnittelusta ja toteutuksesta ja Tarja-Riitta Tauriala-Rasi myös omavalvonnann toimeenpanosta.

### 3.4 Henkilöstön osallistuminen omavalvonnann toteuttamiseen

Koko yrityksen henkilökunta osallistuu omavalvonnann toteuttamiseen päivittäisessä työssään. Yrityksen laatukäsikirja ym. asiakirjat sekä koulutusmahdollisuudet ovat keinoja varmistaa työntekijöiden osaaminen sekä omavalvonnann toteutuminen.

#### **Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 4 ASIAKKAAN JA OMAISTEN OSALLISTUMINEN SEKÄ ASIAKASPALAUTE

### 4.1 Kuvaus asiakaspalautteen hankinnasta

Yritys kerää jatkuvasti palautetta ja kehittämisideoita asiakkailtaan, heidän omaisiltaan/läheisiltään, työntekijöiltä sekä palveluntuottajilta päivittäistyössä, asiakaskyselyin ja tyytyväisyysmittauksin kerran vuodessa sekä palvelun loppumisen yhteydessä. Palautteet voi antaa työntekijälle suullisesti tai kirjallisesta käyntien yhteydessä, sähköpostilla tai puhelimitse. Toimitusjohtajan asiakaskäynneillä asiakkaalla ja omaisilla on mahdollisuus antaa toiminnasta ja henkilökunnasta suoraa palautetta ja antaa kehittämisideoita suoraan ylimmälle johdolle.

### 4.2 Kuvaus asiakaspalautteiden käsittelystä yksikössä

Asiakkaan ollessa tyytymätön palveluunsa on ko. asiakkaan Senioriassistentin vastattava virheeseen, väärinkäsitykseen tai laiminlyöntiin mahdollisimman pian, jos mahdollista. Se voi olla anteeksipyyntö, hyvitys tai korvaava palvelu. Jos korvaava toimenpide ei ole Senioriassistentin toimivallassa, palaute viedään lähiesimiehelle eli palveluiden vastuuhenkilön (Vastaava Senioriassistentti) käsiteltäväksi. Laatutavoitteena on aina korjata palautteen antamiseen johtanut syy. Asiakaspalautteet ja kehittämis ehdotukset käydään läpi tiimipalaverissa, joissa sovitaan kehittämistoimenpiteet ja aikataulu sekä vastuuhenkilö toimenpiteille. Asiakaskyselyt ja tyytyväisyysmittausten tulokset käydään läpi tiimikokouksessa.

### 4.3 Kuvaus asiakaspalautteen käytöstä toiminnan kehittämisessä

Asiakaspalautteita hyödynnetään toimintaa kehitettäessä, laadun parantamisessa sekä karsitaan pois tai vahvistetaan toimivia käytänteitä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tuloksia hyödynnetään kehittämissuunnitelman laatimisessa. Laatukäsikirjaan päivitetään kehitysidean tuloksena syntyneet toiminta ja siihen liittyvä perehdytys.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

#### 4.4 Suunnitelma asiakaspalautejärjestelmän kehittämiseksi

Asiakaspalautteita seurataan jatkuvasti ja niitä käsitellään kaikissa yrityksen kokouksissa. Vastaava Senioriassistentti koostaa palautteista yhteenvedon kerran vuodessa. Täten varmistetaan, että palautteita käytetään hyväksi päivittäisessä työssä sekä toimintaa kehitettäessä. Asiakkaita kannustetaan vastaamaan kyselyihin, jotta vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi. Heille perustellaan vastaamisen tärkeyttä toiminnan kehittymisen ja laadun hallinnan varmistamiseksi.

## 5 RISKIEN JA EPÄKOHTIEN TUNNISTAMINEN JA KORJAAVAT TOIMENPITEET

### 5.1 Kuvaus menettelystä, jolla riskit, kriittiset työvaiheet ja vaaratilanteet tunnistetaan

Toimintamme ydin muodostuu asiakkaiden kotona tehtävästä työstä, joten toimintamme laatua seurataan lääkehoidon osalta lääkehoitosuunnitelmassa sekä arjen työssä ergonomia- ja hygieniaohjeita noudattaen. Jokainen työntekijä perehdytetään tehtäviinsä ja kukin saa oman laatukäsikirjansa sekä muut toimintaohjeet. Jokainen työntekijä ensiapukoulutetaan ja työpuhelimissa on tallennettu SPR:n ensiapuohjeet. Lääkehoidon osalta kunkin työntekijän osaaminen tarkistetaan näyttökokein ja lääkehoidon riskit kuvataan lääkehoitosuunnitelmassa. Lääkehoitoa toteuttavat vain terveydenhoitoalan koulutuksen saaneet henkilöt. Palvelun laatua seurataan hoivan, hoidon ja omavalvonnan poikkeamilla. Poikkeavana toimintana pidetään laatukäsikirjan ja palvelulupauksemme vastaista toimintaa. Poikkeamahallinnan avulla pyritään tunnistamaan, dokumentoimaan sekä ehkäisemään riskit, kehittämään korjaavia toimenpiteitä ja täten ehkäisemään laajempien vaikutusten syntyminen.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 5.2 Kuvaus menettelystä, jolla lähellä piti –tilanteet ja havaitut epäkohdat käsitellään

Uhka- ja vaaratilanteet dokumentoidaan ja käsitellään heti seuraavassa tiimipalaverissa tai tarvittaessa välittömästi. Tällöin määritetään ne toimenpiteet, joilla pyritään ehkäisemään tapahtuman toistuminen. Jos vaara - tai uhkatilanne syntyy asiakastyössä, kirjataan tapahtuma toiminnanohjausjärjestelmän asiakastietoihin, päivittäisen toiminnan huomiokenttään. Tämä sivu tulostetaan arkistoitavaksi työturvallisuusseurantaa varten. Tilannekohtaisesti työntekijälle järjestetään mahdollisuus keskustella asiasta esimiehen ja muiden mukana olleiden kanssa tapahtumasta (rauhottumis- ja selvittelypalaveri) ja tarvittaessa otetaan yhteys työterveyshuoltoon.

## 5.3 Kuvaus menettelystä, jolla todetut epäkohdat korjataan

Vastaava Senioriassistentti tai muu sovittu vastuhenkilö vastaa sovituista jatkotoimenpiteistä ja niiden toteutumisen seurannasta ja käsittelyistä tiimipalaverissa. Korjaavat tilanteet aikataulutetaan tarpeen mukaan ja niiden toteutuminen arvioidaan seuraavissa tiimipalaverissa. Ne myös kirjataan kokousmuistioihin, joiden lukeminen on jokaisen työntekijän velvollisuus.

## 5.4 Kuvaus siitä, miten korjaavista toimenpiteistä tiedotetaan henkilöstölle yms.

Riski-,vaara-,uhka-,sekä läheltä-piti tilanteet käsitellään mahdollisimman pian, tarvittaessa jo tapahtumapaikalla tai heti seuraavassa tiimipalaverissa. Tapahtumaa koskevat päätökset ja toimenpiteet kirjataan ja niistä tiedotetaan myös tarvittavia yhteistyötahoja. Poikkeamien määrää seurataan säännöllisesti, vähintään kerran kuukaudessa. Ne käydään läpi ja samalla arvioidaan, onko tehty toimenpiteet organisaatiossa olleet riittäviä. Jokainen työntekijä on velvollinen lukemaan kokousmuistiot. Tarvittaessa käytetään viestintään puhelinta tai sähköpostia. Tarvittaessa järjestetään lisäkoulutusta henkilökunnalle.

Lisätietoa tästä muun muassa STM:n julkaisu 2011:15: Riskienhallinta ja turvallisuussuunnittelu. Opas sosiaali- ja terveydenhuollon johdolle ja turvallisuussuunnittelijoille: <http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/julkaisu/1571326>

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

## 6 HENKILÖSTÖ

### 6.1 Kuvaus henkilöstön määrästä, mitoituksesta ja rakenteesta

Yrityksen työntekijät ovat lähi-, perus-, sairaan-, tai terveydenhoitajia tai lääkehoidon koulutuksen käyneitä geronomeja. Vain kotipalvelua tarvitsevien asiakkaiden kohdalla Senioriassistenttina voi toimia kodinhoitaja tai hoiva-avustajakoulutuksen omaava henkilö. Toimintamme rakenne on mitoitettu siten, että jokaisella Senioriassistentilla on 4 – 8 henkilökohtaista senioriasiakasta, joille tuotetaan asiakkaan valitsemia palveluita. Asiakasmäärä perustuu kulloinkin voimassaoleviin palvelupakettitunteihin, jotka määrittävät Senioriassistenttien työpanoksen. Osa työntekijöistä on omasta toiveesta osa-aikaisessa työsuhteessa, jolloin asiakasmäärä sovitaan työntekijäkohtaisesti.

### 6.2 Kuvaus henkilöstön rekrytoinnin periaatteista

Henkilöstömäärää lisätään asiakassuhteiden määrän kasvaessa. Asiakasmäärän kasvaessa nopeasti käytämme rekrytoinnin apuna henkilöstönvälitysyritystä (yhteistyökumppani), mutta muuten rekrytoinnin tekee Vastaava Senioriassistentti, joskus myös toimitusjohtaja. Tuntityöntekijöiden ja lomasijaisten rekrytoinnin huolehtii Vastaava Senioriassistentti itse. Vastaava Senioriassistentti tapaa hyväksytyksi ehdotetut työntekijät ennen lopullista valintaa. Lisäksi yrityksen nettisivuilla on avoin työhakemuslomake, joista Vastaava Senioriassistentti ottaa rekrytointivastuun. Lyhytaikaiseen sijaistarpeeseen kehitetään ”varamies” järjestelmää yhdessä vastuuhenkilön ja henkilöstöpalveluyrityksen kanssa. Vastaava Senioriassistentti kerää kopiot tutkintotodistuksista sekä Valviran rekisteröinnistä sekä vakinaisilta että sijaistyöntekijöiltä. Toimintamme kasvaessa pyrimme ottamaan työssäoppimisjaksoille opiskelijoita alan oppilaitoksista, ja tehtävissään hyvin suoriutuneille tarjoamme mahdollisuuden jäädä sijais- tai tuntityöhön.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

### 6.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä

Yritykseen palkatun työntekijän perehdytyksestä vastaa Vastaava Senioriassistentti. Jokaiselle työntekijälle laaditaan oma perehdytyssuunnitelma ja sen pituus määrittyy työkokemuksen ja koulutuksen mukaan. Perehdytyksen jakson tukena käytetään yrityksen laatukäsikirjaa, jonka jokainen työntekijä saa tallennettuna omalle työkoneelleen. Vastaava Senioriassistentti seuraa perehtymisen toteutumista ja jakson jälkeen käydään yhteenvetokeskustelu perehdytyksen onnistumisesta. Keskustelun lopuksi esimies ja työntekijä allekirjoittavat perehdyttämissuunnitelman, joka arkistoidaan.

### 6.4 Kuvaus henkilöstön ammattitaidon ja työhyvinvoinnin ylläpitämisestä

Yrityksessä työntekijöiden ammattitaitoa kehitetään asiakaspalautteiden ja tarpeiden, kehityskeskustelutulosten sekä yrityksen toiminnan ja strategian painopistealueista käsin. Koulutuksien toteutumista seurataan koulutuskorteista, joista tehdään yhteenveto kuluvan vuoden lopussa. Sairauspoissaoloja seurataan yhteistyössä työterveyshuollon kanssa. Käytössä on myös varhaisen välittämisen malli, jonka keskustelulomakkeet ovat työterveyshuollon laatimia ja niiden käytöstä on heidän kanssaan sovittu.

### 6.5 Henkilöstöasioiden kehittämissuunnitelma

Henkilökunnan tyytyväisyyskyselyt ja niiden tulokset sekä työntekijöiden suorat toiveet ja palautteet sekä edelliseltä vuodelta kerätyt koulutustoteutumat toimivat henkilöstön kehittämis- ja koulutussuunnitelmien pohjana. Myös kehityskeskusteluista saatuja tuloksia hyödynnetään suunnitelmia laadittaessa.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.  
#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

## 7. TOIMITILAT LAITTEET JA TARVIKKEET

### 7.1 Kuvaus asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevat tilat

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, jotka ovat yksilöllisiä ja asukkaansa oman elämäntarinan mukaisia. Aukkaiden sisustusratkaisut ja huonekalujen sijoittamisen ovat asukkaat itse tai yhdessä omaisensa kanssa ratkaisseet mieltymystensä tai mahdollisuuksien mukaisesti. Yrityksen henkilökunta voi vaikuttaa ratkaisuihin ainoastaan silloin jos ne vaarantavat asiakkaan turvallisuutta tai estävät hänen omatoimista selviytymistään. Ratkaisuissa tehdään yhteistyötä asiakkaan ja hänen omaisensa kanssa, kuitenkin niin, että asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan.

### 7.2 Kuvaus asiakkaiden yhteisessä käytössä olevista tiloista

Kts. yllä.

### 7.3 Kuvaus asiakkaiden yhteisöllisyyden toteutumisesta yksikössä

Kts. yllä.

### 7.4 Kuvaus siivous, jäte- ja pyykkihuoltoa koskevista käytänteistä

Asiakas tai asiakas yhdessä omaisensa kanssa määrittelee siivoustarpeensa, pyykkihuollon sekä jätehuollon. Asiakkaan luvalla tai pyynnöstä yrityksen työntekijä avustaa näissä toimitissa, mikäli niistä on sovittu palvelusuunnitelmassa. Asiakkaan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavissa tilanteissa työntekijän tulee perustella esim. siivoustarve ja saadessaan siihen asiakkaan suostumuksen voi hän tehtävän suorittaa. Epäselvissä tapauksissa voidaan keskustella asiakkaan omaisen kanssa.

#### **Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>



## 7.5 Kuvaus sisäilman laadunvarmistusmenettelyistä

Asiakkaan kodin kiinteistönhuolto riippuu asumismuodosta ja asukkaiden asumien taloyhtiöiden sopimista kiinteistöpalveluista. Tästä asiakas vastaa itse ja/tai yhdessä omaisen kanssa.

## 7.6 Kuvaus yksikössä olevista terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista

Yrityksellä on joitakin omia terveydenhuollon laitteita kuten verenpaine- ja verensokerimittarit. Pääsääntöisesti käytämme asiakkaan omia verenpaine- tai verensokerimittareita, mutta tarvittaessa käytämme yrityksen mittareita. Henkilökohtaisista mittausvälineistä asiakkaat vastaavat itse, mutta työntekijöiden velvollisuus on valvoa niiden kuntoa ja ohjata asiakasta huoltoon liittyvissä asioissa tai asiakkaan pyynnöstä toimittaa huoltoon sitä tarvitsevat välineet sekä opastaa uusien hankinnassa. Yrityksen laitteet huolletaan niissä olevien ohjeiden mukaan. Huoltolistojen ja – aikojen ylläpidosta vastaa Vastaava Senioriassistentti.

### 7.6.1 Vastuuhenkilön yhteystiedot

Toimintamme tapahtuu pääosin asiakkaidemme kotona sekä palaverien osalta osakatoimistossa ei vastuuhenkilöä ole toistaiseksi tarvetta nimetä.

Terveydenhuollon laitteella tarkoitetaan terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 5 §:n mukaisia hoitoon käytettäviä laitteita, joita ovat mm. sairaalasängyt, nostolaitteet, veren sokerin ja verenpaineen mittarit tms. Toiminnanharjoittajan velvollisuuksista on säädetty terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista annetun lain (629/2010) 24–26 §:ssä sekä Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston antamissa määräyksissä 4/2010. Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden aiheuttamista vaaratilanteista tehdään ilmoitus Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolle. Omavalvontasuunnitelmassa toimintayksikölle nimetään ammattimaisesti käytettävien laitteiden ja tarvikkeiden turvallisuudesta vastaava henkilö, joka huolehtii vaaratilanteita koskevien ilmoitusten ja muiden laitteisiin liittyvien määräysten noudattamisesta.

Linkki Valviran määräyksiin: [http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays\\_4\\_2010\\_kayttajan\\_vt\\_ilmoitus.pdf](http://www.valvira.fi/files/tiedostot/m/a/maarays_4_2010_kayttajan_vt_ilmoitus.pdf)

## 7.7 Toimitiloja, laitteita ja tarvikkeita koskeva kehittämissuunnitelma

Jokainen Senioriassistentti sopii omien asiakkaidensa kanssa heidän apuvälineiden ja mittareiden huollosta.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

## 8. ASIAKASTURVALLISUUS

### 8.1 Turvallisuussuunnittelusta ja turvallisuustoiminnasta vastaavan/vastaavien yhteystiedot

Vastaava Senioriassistentti Tarja-Riitta Tauriala-Rasi,  
Puh: 050 340 4565 tai sähköposti: [tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi](mailto:tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi)

### 8.2 Kuvaus asiakasturvallisuuden varmistamisesta

Asiakkaiden turvallisuus varmistetaan osaavalla ja pätevällä ammattitutkinnon suorittaneella henkilökunnalla. Henkilökunnan täydennyskoulutuksella varmistetaan ensiaputaitojen sekä lääkehoidon toteuttamisen ylläpito. Vastaava Senioriassistentti huolehtii turvallisuusohjeiden ylläpitämisestä ja päivittämisestä sekä järjestää/hankkii tarvittaessa turvallisuuskoulutusta.

### 8.3 Kuvaus yksikön valvontalaitteista ja niiden toimivuuden varmistamisesta

Yrityksellä ei ole omia valvontalaitteita, mutta jos asiakkaalla sellainen on, tulee työntekijän yhdessä asiakkaan kanssa varmistaa laitteen toiminta.

### 8.4 Kuvaus asiakkaiden käytössä olevien turvalaitteiden toimivuudesta

Kukin Senioriassistentti huolehtii tarvittaessa asiakkaan/omaisen pyynnöstä laitteiden huollon järjestämisen.

### 8.5 Asiakasturvallisuuden kehittämissuunnitelma

Asiakkaamme asuvat omissa kodeissaan, ja kunnioitamme heidän valitsemiaan ratkaisuja. Työntekijämme voivat turvallisuusriskin havaitessaan ehdottaa muutosta tai auttaa asiakasta löytämään sellaisia ratkaisuja, jotka parantavat asiakkaan kotona asumisen ja selviytymisen turvallisuutta, mutta lopullisen ratkaisun asiaan tekee asiakas itse ja/ tai omaisensa kanssa.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Toimintamme kasvaessa otamme käyttöön NFC-kulunseurantatunnisteen, joka asetetaan asiakkaan ulko-oven ulkopuolelle asiakkaan näin halutessa. Yrityksen työntekijät ja mahdolliset yhteistyökumppanit käyttävät tunnistetta aloittaessaan ja lopettaessaan päivittäiset työtehtävänsä. Tämä mahdollistaa asiakkaalle ja hänen omaiselleen palvelutuntien kohdentumisen ja laskutuksen seurannan palvelusopimuksen mukaisena (ennen kulunseurantatunnisteen käyttöön ottoa toimitamme asiakkaalle niin haluttaessa toiminnanohjausjärjestelmästä tulostetun raportin käyntiajoista yms.) Kulunseurantatunniste otetaan käyttöön, kun asiakas on allekirjoittanut sopimuksen palvelupaketista. Asiakas vastaa siitä, että sen haltuun annettu tunniste säilytetään sille määrättyssä paikassa.

## 9. ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

### 9.1 Kuvaus asiakkaan ohjauksesta, neuvonnasta ja palvelutarpeen arvioinnista

Asiakkaamme valitsevat ja päättävät itse tai yhdessä omaistensa kanssa minkä palvelupaketin (palvelusopimuksen) tai kuinka paljon he palvelutunteja ostavat. Ennen päätöksentekoa Senioriassistentit kertovat pakettien sisällöstä asiakkaille, neuvovat ja suunnittelevat asiakkaiden kanssa palvelutuntien jakamisen kullekin sopimuskuukaudelle. Tällöin myös kerrotaan oikeudesta ALV 0% palveluun tai milloin maksuun sisältyy ALV 24%. Jokaisella asiakkaalla on oma nimetty Senioriassistentti, joka huolehtii asiakkaan hoito- ja palvelusuunnitelman laatimisesta, kerran kuukaudessa omaisraportin kirjoittamisesta (jos omaiset sen haluavat), edistää pyynnöstä asiakkaan asioita, etujen hakemista sekä toimii aina asiakkaan parhaaksi niin kuin asiakkaan kanssa on sovittu niiden valtuuksien puitteissa, joista on asiakkaan ja/tai hänen omaisensa kanssa sovittu. Suunnitelmat liitetään asiakkaan hoitotietoihin toiminnanohjausjärjestelmässä.

#### **Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

## 9.2 Miten toteutetaan asiakkaan mahdollisuus tutustua yksikköön etukäteen

Toiminta perustuu täysin asiakkaan kotona tehtävään työhön, jossa myös tehdään asiakkaan kanssa etukäteen sovittu palvelujen esittely.

## 9.3 Miten asiakasta informoidaan sopimusten sisällöstä, kustannuksista, yms.

Asiakkaille ja heidän omaisilleen kerrotaan eri palvelupakettien sekä tuntipalvelujen sisältö ja niiden kustannukset. Tarvittaessa Senioriassistentit avustavat eri tukimuotojen tai etuuksien hakemisessa, lomakkeiden täyttämässä sekä informoivat mahdollisuudesta ja oikeudesta kotitalousvähennykseen kriteerien täytyessä. Sopimusmuutoksista ilmoitetaan asiakkaille ja/tai omaiselle vähintään kuukautta ennen muutosten voimaantuloa.

## 9.4 Kuvaus asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallistumisen toteutumisesta

Jokainen asiakas päättää itse tai yhdessä omaisensa kanssa omaan elämäänsä liittyvistä asioista, kuten harrastuksistaan, osallistumisistaan sekä kotona tehtävistä toimista. Asiakkaan antaessa avaimen kotiinsa sen käyttämisestä sovitaan yhdessä ja toimintaohje kirjataan asiakkaan tietoihin. Yrityksen kaikki työntekijät ovat allekirjoittaneet vaitiololupauksen ja heidän edellytetään toimivan yrityksen arvomaailman mukaisesti sekä toimivan ammattikoulutuksensa eettisten ohjeiden mukaisesti. Noudatamme vallitsevia ohjeita, säännöksiä, suosituksia ja lainsäädäntöä, jotka määräävät asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta esim. Vanhuspalvelulaki.

## 9.5 Miten huolehditaan ja kuka vastaa asiakkaan hallussa olevista rahavaroista, yms.

Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan, joten he säilyttävät rahansa, avaimensa ja muut tavaransa kotonaan ja ovat näin vastuussa niistä. Epäselvissä tapauksissa kuten epäiltäessä asiakkaan kykyä huolehtia tavaroistaan, Senioriassistentti informoi asiakkaan omaisia.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 9.6 Miten rajoitteiden ja pakotteiden käytön tarvetta pyritään vähentämään

Asiakkaitamme kohtaan, heidän omissa kodeissaan kaikenlaisten rajoitteiden käyttöä vältetään.

## 9.7 Kuvaus rajoitteiden ja pakotteiden käytön kriteereistä

Rajoitteiden käyttö voi tulla mahdolliseksi vain jos asiakkaan terveys tai turvallisuus on vaarantumassa siksi, että asiakkaalta puuttuu kyky ymmärtää päätöstensä tai tekojensa seuraukset. Ennen rajoitteiden käyttöä otetaan yhteyttä asiakkaan omaisiin ja neuvotellaan toimenpiteistä heidän kanssaan. Toimenpiteet kirjataan asiakkaan tietoihin toiminnanohjausjärjestelmässä. Jatkotoimenpiteistä neuvotellaan asiakkaan ja/tai omaisten kanssa.

Jos asiakas kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtää tekojensa seuraukset, on hänen oikeuttaan omiin päätöksiin kunnioitettava, vaikka ne vaarantaisivat tai uhkaisivat terveyttä.

## 9.8 Kuvaus menettelytavasta, jos asiakasta on kohdeltu epäasiallisesti tai loukkaavasti

Välittömästi järjestetään mahdollisuus kuunnella asiakkaan ja/tai omaisen kertomus tilanteesta. Keskustelussa ovat läsnä asianomainen työntekijä sekä asiakas, omainen ja toiminnan vastuuhenkilö (Vastaava Senioriassistentti.) Asiakas ja/tai hänen omaisensa voivat myös tehdä asiasta kirjallisen reklamaation, jonka toiminnan vastuuhenkilö käsittelee asianomaisen työntekijän kanssa. Vastuuhenkilö antaa kirjallisen palautteen asiasta mahdollisimman pian, noin 1-2 viikon sisällä asiakkaalle ja/tai hänen omaiselleen. Reklamaatio kirjataan ja käsitellään laatupoikkeamana seuraavassa tiimipalaverissa. Palaverissa käydään läpi menetelmäohje uuden vastaavan kaltaisen tapahtuman ehkäisemiseksi.

Työntekijöiden valinta, perehdytys sekä koulutus ovat keinoja ehkäistä asiakkaiden epäasiallista kohtelua. Yrityksen esimiehet kannustavat työntekijöitään avoimeen vuorovaikutukseen ja ovat

### Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

työntekijöiden tavoitettavissa nopeasti ongelmatilanteiden ratkaisemista varten ja järjestävät henkilökohtaisen tapaamisen työntekijän toiveiden mukaisesti.

### 9.9 Kuvaus asiakassuhteen päättymiseen liittyvien asioiden valmistelusta ja toteuttamisesta

Kullakin asiakkaalla ja/tai omaisella on oikeus irtisanoa palvelupaketti oman harkintansa mukaisesti kuukauden irtisanomisajalla lukuun ottamatta tutustumiskuukautta, jossa ei ole irtisanomisaikaa. Terveyttä uhkaavassa tilanteessa (sairauskohtaus) asiakas toimitetaan lääkäripalvelujen piiriin. Tällöin asiakkaan tai omaisen suostumuksella asiakkaasta annetaan hänen terveydentilaansa, lääkahoitoonsa tai muita häntä koskevia tietoja, jotka edesauttavat hoitavaa henkilökuntaa asiakkaan tarvitseman hoidon järjestämisessä. Tarvittaessa tehdään hoitotyön yhteenveto, joka toimitetaan asiakasta hoitavaan terveydenhuollon yksikköön.

### 9.10 Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun, kenelle muistutus osoitetaan

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut

Tarja-Riitta Tauriala-Rasi

Vastaava Senioriassistentti

PL 472

00101 Helsinki

Puh: 050 340 4565 tai sähköposti: [tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi](mailto:tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi)

### 9.11 Sosiaaliamiehen yhteystiedot

Johtuen toiminnasta useassa eri kunnassa kuntien sosiaaliamiehen yhteystietoja ei ole erikseen lueteltu kunkin kunnan osalta vaan ne toimitetaan pyydettyäessä.

### 9.12 Kuvaus yksikön toimintaa koskevien muistutusten käsittelystä

Yrityksen toimintaa tai yksittäistä työntekijää koskeva muistutus ohjataan toiminnasta Vastaavalle Senioriassistentille ja tarvittaessa toimitusjohtajalle. Heidän vastuulla on selvittää tilanne muistutuksen antajan kanssa, kirjata muistutuksen sisältö ja huolehtia korjaavista toimenpiteistä,

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

aikatauluista ja vastuunjaosta. Muistutukset käsitellään tiimipalavereissa, joissa sovitaan ja kirjataan ne toimenpiteet, joita kehitetään. Jos muistutus kohdistuu Vastaavaan Senioriassistenttiin, niin tällöin muistutus ohjataan toimitusjohtajalle.

Valvovien viranomaisten tekemät muistutukset ilmoitetaan aina toiminnasta vastaavalle sekä toimitusjohtajalle, jotka osallistuvat toimenpiteiden suunnitteluun, niiden toteutukseen ja vastineiden laatimiseen.

### 9.13 Kuvaus kunnan ja palveluntuottajan välisestä yhteistyöstä

Yritys pyrkii jatkuvaan ja avoimeen keskusteluun niissä kaupungeissa/kunnissa, joissa toimintaa järjestetään. Toiminnan laatua valvotaan ja kehitetään jatkuvasti niin, että mahdolliset valvonta/tarkistustoimenpiteet eivät aiheuta huomautettavaa toiminnallemme.

### 9.14 Kuvaus kuluttajasuojaa koskevasta informaatiosta

Noudatamme voimassaolevaa kuluttajansuojalakia.

### 9.15 Asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvä kehittämissuunnitelma

Keskustelua asiakkaan asemasta ja oikeuksista käydään tiimipalavereissa ja huomioimme muuttuvan asiakkaan oikeuksiin liittyvän lainsäädännön toiminnassamme. Kotona tehtävässä työssä asiakkaiden oikeudet omaan päätöksentekoon korostuvat.

## 10. PALVELUN/YKSIKÖN ASIAKASTYÖN LAADUN VARMISTAMINEN

Kriteereitä ja tasoja on määritelty toimintakohtaisissa valtakunnallisissa valvontaohjelmissa, jotka löytyvät Valviran kotisivuilta: <http://www.valvira.fi/>

#### Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

## 10.1 Kuvaus asiakkaiden suoriutumista, toimintakykyä ja hyvinvointia ylläpitävästä toiminnasta

Toiminta perustuu asiakkaan kotona tai muussa asiakkaan määrittämässä ympäristössä tehtyyn työhön. Kukin Senioriassistentti perehtyy asiakkaansa tarpeisiin ja laatii heille yksilölliset hoito- ja palvelusuunnitelmat yhdessä asiakkaiden ja/tai omaisten kanssa. Toimintaa ohjaa kuntouttava työote, mutta asiakkaan itsemääräämisoikeutta kunnioittaen ja häntä kuunnellen. Asiakkaita kannustetaan osallistumaan omaan arkeen toimintakykynsä mukaisesti. Kukin Senioriassistentti pyrkii tuottamaan tai kehittämään asiakassuhteitaan siten, että asiakkaat voivat edelleen vaikuttaa omaan elämäänsä ja kokea elävänsä aktiivisesti. Lisäksi työntekijät pyrkivät rikastuttamaan seniorin elämää avustamalla harrastuksissa, ystävien tapaamisessa, juhlissa tai kotona omien viriketoimien parissa.

## 10.2 Kuvaus asiakkaiden ravitsemuksen ja ruokailun järjestämiseen liittyvistä käytännöistä

Työntekijät ovat tietoisia ikääntyneen ravitsemussuosituksista ja pyrkivät vaikuttamaan asiakkaan riittävän, oikeanlaisen ja oikea-aikaisen ruokavalion toteuttamiseen ja noudattamiseen. Kunnioitamme silti asiakkaan ruokailutottumuksia ja hänen päätöksentekoaan ja toiveitaan, kun avustamme asiakkaita ruoanvalmistuksessa tai kaupassakäynneissä. Ravitsemusohjauksen tukena ja oikeanlaisen ruoan valmistuksen apuna käytämme mm. ikääntyvien ravitsemussuosituksia;

**Valtion ravitsemusneuvottelukunta:**

<http://www.ravitsemusneuvottelukunta.fi/portal/fi/ravitsemussuositukset/>

## 10.3 Yksikön ruokahuollon vastuuhenkilön yhteystiedot

Kukin Senioriassistentti omille asiakkailleen.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit



## 10.4 Kuvaus päivittäisen toiminnan järjestämisestä

Senioriassistentit tukevat asiakkaitaan erilaisissa asiakkaan toiveiden mukaisissa harrastuksissa, ulkoilussa tai muissa asiakkaan haluamissa kodin ulkopuolisissa toimissa mahdollistaen osallistumisen myös liikkumisen ja/tai muita apuvälineitä tarvitseville. Kunnioitamme asiakkaan omaa tahtoa eri toimintoihin osallistumisessa. Yritys muistaa asiakkaita syntymäpäivinä kukkakimpulla ja kakkukahvein. Ylläpidämme sosiaalista toimintakykyä ja vuorovaikutustaitoja tietokoneohjelmien ja sovellutusten avulla. Ylläpidämme asiakkaan ja omaisten välisiä suhteita mm. Facebook, Skype, ja Messenger- sovellutusten avulla mahdollistaen heidän keskustelut, kun puhelimen kanssa yhteydenpito ei enää onnistu. Toiminta- ja liikuntakyvyn ylläpitämisen tukena hyödynnämme mm. liikuntasuosituksia sekä liikuntaohjelmia.

THL:n liikuntasuositukset eri-ikäisille:

[http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa\\_terveydesta/elintavat/liikunta](http://www.ktl.fi/portal/suomi/tietoa_terveydesta/elintavat/liikunta)

## 10.5 Kuvaus hygieniakäytännöistä ja infektio tartuntojen ehkäisemisestä

Henkilökunta pukeutuu siisteihin ja helposti huollettaviin omiin vaatteisiin. Asiakkaan luokse tullessa työntekijä pesee kätensä ja kuivaa ne hyvin. Noudatamme ja sovellamme yleisiä hygieniaoheita kotioloihin ja toimimme aseptisesti puhtaasta likaiseen periaatteen mukaisesti. Siivouksiin käytämme asiakkaan omia pesuaineita ja välineitä ja siivous tehdään asiakkaan ja/tai omaisen asettamien aikataulujen mukaisesti. Infektio tautiepidemioista informoidaan asiakasta ja/tai hänen omaistaan ja tarvittaessa konsultoimme alueen hygieniahoitajaa.

## 10.6 Suunnitelma asiakastyön ja päivittäisen toiminnan kehittämisestä

Keräämme jatkuvasti palautetta ja kehittämisideoita asiakkailta, heidän omaisiltaan, yhteistyötyötahoilta ja henkilökunnalta toiminnan kehittämiseksi. Kehitystoimenpiteet suuntautuvat sekä asiakastyön kehittämiseen, mutta myös vastaamaan työntekijöiden esittämiin muutostoiimiin.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.

#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

## 11. TERVEYDENHUOLLON JA SAIRAANHOIDON JÄRJESTÄMINEN

### 11.1 Kuvaus terveydenhuollon järjestämisestä

Jokainen Senioriassistentti huolehtii omien asiakkaidensa terveydentilan ja toimintakyvyn arvioinnista ja reagoi niissä mahdollisesti tapahtuviin muutoksiin. Asiakkaan ja/tai hänen omaisensa pyynnöstä tilataan aika lääkärin tai muun terveydenhoitohenkilökunnan luokse ja tarvittaessa avustetaan asiakasta vastaanotolle menemisessä. Asiakkaan suostumuksella informoidaan hoito- henkilökuntaa asiakasta koskevilla tiedoilla.

### 11.2 Kuvaus menettelystä, miten toimintayksikön lääkäripalvelut järjestetään

Asiakkaat käyttävät oman asuinalueen terveysaseman palveluja, haluamansa yksityisen lääkäriaseman palveluja tai yhteistyökumppanimme tarjoamia palveluita.

### 11.3 Kuvaus menettelystä kiireellisen sairaanhoidon tarpeessa olevan asiakkaan hoitamiseksi

Senioriassistentit arvioivat asiakaskäynnin yhteydessä sairaanhoidon kiireellisyyden ja ottavat tarvittaessa yhteyttä hätäkeskukseen ambulanssin tilausta varten. Ambulanssihenkilöstö tekee jatkoarvioin tarvittavasta hoidosta ja toimenpiteistä. Palvelutuntien ulkopuolella asiakas ja/tai hänen omainen tekee arvion hoidon tarpeesta, kiireellisyydestä ja hoitoon hakeutumisesta.

### 11.4 Kuvaus erikoissairanhoidon käytöstä ja saatavuudesta

Asiakasta hoitava lääkäri tekee arvion erikoissairanhoidon tarpeesta ja kirjoittaa tarvittaessa lähetteen erikoissairaanhoitoon.

### 11.5 Kuvaus lääkehoitosuunnitelman ylläpidosta, päivittämisestä ja toimeenpanosta

(Lääkehoitosuunnitelma tulee laatia sosiaali- ja terveysministeriön Turvallinen lääkehoito -oppaan (2005:32) mukaisesti.)  
STM:n opas löytyy osoitteesta: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/\\_julkaisu/1083030](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/_julkaisu/1083030)

#### Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Yrityksen lääkehoitosuunnitelma on laadittu STM:n Turvallinen lääkehoito-oppaan mukaisesti ja sitä päivitetään tarpeen mukaisesti, mutta vähintään kerran vuodessa. Päivitykseen osallistuu koko henkilökunta päävastuun ollessa toiminnan vastuuhenkilöllä, Vastaavalla Senioriassistentilla. Lääkehoidon toteutumista seurataan lääkehoitopoikkeamilla, joihin reagoidaan välittömästi. Tarvittaessa tehdään korjaavat toimenpiteet uusien tapausten ehkäisemiseksi. Poikkeumat käsitellään tiimipalaverissa.

### 11.6 Lääkehoidosta vastaavan henkilön yhteystiedot

Tarja-Riitta Tauriala-Rasi  
Vastaava Senioriassistentti  
Puh: 050 340 4565 tai sähköposti: [tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi](mailto:tarjariitta.taurialarasi@sisaltoaelamaan.fi)

### 11.7 Potilasasiamiehen yhteystiedot

Johtuen toiminnasta useassa eri kunnassa kuntien potilasasiamiehen yhteystietoja ei ole erikseen lueteltu kunkin kunnan osalta vaan ne toimitetaan pyydettäessä.

### 11.8 Terveystieteiden ja sairaanhoitoa koskeva kehittämissuunnitelma

Asiakkaidemme terveydentilaan, toimintakykyyn ja hyvinvointiin liittyvää keskustelua käydään tiimipalaverissa, joissa moniammatillisesti mietitään keinoja, joilla tuetaan asiakkaan kotona asumisen turvallisuutta. Koska asiakkaamme asuvat omissa kodeissaan, ratkaisut ovat aina yksilöllisiä. Seuraamme käypä- hoito-ohjeistuksia, hoitosuosituksia sekä näyttöön perustuvan hoitotyön tutkimuksia ja pyrimme hyödyntämään niitä asiakastyössä.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 12. ASIAKASTIETOJEN KÄSITTELY

### 12.1 Kuvaus asiakastietojen kirjaamisesta, käsittelystä ja salassapitosäännösten noudattamisesta

Asiakastietojen kirjaaminen perustuu hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Kirjaaminen on asiakaslähtöistä, joka sisältää toimintakyvyn, voinnin, tilan ja asiakkaan omien kokemusten kuvausta. Kirjaaminen voi sisältää asiakkaan yksilöllisiä terveydentilaa koskevia mittaustuloksia, arviointeja ja toimenpiteitä, joilla on merkitystä asiakkaan hoivaan tai hoitotyön kokonaisuuteen ja hoivan/hoidon jatkuvuuteen. Näitä tietoja saavat käyttää vain asiakkaan hoitoon osallistuvat työtehtäviensä mukaisesti. Työntekijöiden tulee kirjata sähköisesti toiminnanohjausjärjestelmään asiakaskohtaiset tiedot kultakin tekemältään palvelukäynniltä.

Asiakasasioissa noudatetaan salassapidosta, vaitiolosta, tietosuojasta ja salassa pidettävien tietojen luovuttamisesta annettuja voimassa olevia ohjeita. Jokainen työntekijä sitoutuu vaitiolovelvollisuuteen ja allekirjoittaa työsuhteen alkaessa vaitiolositoumuksen.

Jokainen työntekijä saa työtehtäviensä mukaiset käyttöoikeudet toiminnanohjausjärjestelmään, ja näihin tarvittavat henkilökohtaiset salasanat ja käyttäjätunnukset antaa palvelujen vastuhenkilö eli Vastaava Senioriassistentti, joka päättää myös käyttöoikeuden myöntämisestä, muuttamisesta tai poistamisesta.

Toimitusjohtaja säilyttää allekirjoitetut paperitulostetut palvelusopimukset arkistossaan. Asiakas/ tai omainen säilyttää siitä oman kappaleen kotonaan. Sopimus skannataan ja varmuuskopioidaan asiakkaan tietoihin toiminnanohjausjärjestelmään, kuten hoito- ja palvelusuunnitelmat allekirjoituksineen. Hoito- ja palvelusuunnitelmien paperiversiot annetaan asiakkaalle.

Asiakkaan päättäessä asiakassuhteensa hänen tietonsa hävitetään toiminnanohjausjärjestelmästä sekä alkuperäiset palvelusopimukset tuhotaan. Rekisteriseloste on mukana jokaisen

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoelamaan.fi>

Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut on OY HKH Management Consulting Ltd:n aputoiminimi ja rekisteröity tavaramerkki.  
#SisältöäElämään #Hyvinvointi #Ikäihmiset #Senioriassistentit

palvelusopimuksen liitteenä, jonka asiakas saa sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Yrityksen laatukäsikirja sisältää rekisteriselosteen.

## 12.2 Tietosuojaavastaavan yhteystiedot

Henkilötietolaki ja asiakastietojen käsittely yksityisessä sosiaalihuollossa:  
[http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57\\_1.pdf](http://www.tietosuoja.fi/uploads/6jwqd57_1.pdf)

Jari H. Helenius puh: 050 341 6042, sähköposti: [jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi](mailto:jari.helenius@sisaltoaelamaan.fi)

Menettelyohje asiakkaan informoinnista henkilötietojen käsittelyssä: ohjeet [www.tietosuoja.fi](http://www.tietosuoja.fi)

Tietosuojaseloste: Mallilomake ja ohjeet sivulla: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/m290kggfj8w.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/drs1w.pdf>

Asiakkaan suostumus salassa pidettävien tietojen käytölle/luovuttamiselle: TSV:n opas  
<http://www.tietosuoja.fi/uploads/r63fxb8bp1c8toy.pdf>

## 12.3 Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja liittyen tietosuoja-asioihin

Vastaava Senioriassistentti käy läpi työntekijän kanssa perehdytysuunnitelman mukaisesti tietosuojaan ja vaitiolovelvollisuuteen liittyvät asiat. Perehdytyksen yhteydessä Vastaava Senioriassistentti/toimitusjohtaja antavat työntekijälle määritellyt käyttöoikeudet niihin henkilörekistereihin, jotka ovat toiminnan kannalta tarpeellisia. Kun työntekijän työsuhde päättyy hänen käyttöoikeudet eri järjestelmistä poistetaan.

Vastaava Senioriassistentti valvoo henkilötietojen käsittelyä, sekä ohjaa ja opastaa henkilökuntaa tietosuoja-asioissa ja toimii yhdyssiteenä valvontaviranomaisiin. Hän seuraa tietosuoja-asioihin liittyviä sääntöihin, määräyksiin ja ohjeisiin liittyviä päivityksiä ja tiedottaa niistä muuta henkilökuntaa.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
Y-tunnus 1537653-7  
Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

Asiakasrekisteriä ylläpitävän palvelun tuottajan tulee laatia henkilötietolain 10 §:n mukainen rekisteriseloste, vaikka toimisi toisen yrityksen tiloissa.

Rekisteriseloste (ellei liitteenä): tietosuojavaltuutetun ohje ja lomake: <http://www.tietosuoja.fi/uploads/64znaj.pdf> ja <http://www.tietosuoja.fi/uploads/8cv17p0zbo1.pdf>

Muita tietosuojaan liittyviä oppaita sivulla <http://www.tietosuoja.fi/1582.htm> : Käyttäjälökin tietojen käsittely henkilötietolain mukaan, Laadi tietosuojaseloste, Ota oppaaksi henkilötietolaki, Henkilörekisteriin tallennetun tiedon korjaaminen, Henkilörekisteriin tallennettujen tietojen tarkastaminen, Henkilötietolain seuraamusjärjestelmä

## 12.4 Kuvaus asiakirjojen arkistoinnin toteuttamisesta

Asiakkaan irtisanoessa hänen palvelupakettinsa, tuhotaan hänen asiakastietonsa toiminnanohjausjärjestelmästä. Tiedoista jää jälki lokitiedostoihin, joita voidaan tarpeen mukaan käyttää asiakkaan vaatimalla tavalla.

## 12.5 Miten tiedonkulku järjestetään asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien toimijoiden kanssa

Jos asiakastieto pitää sisällään salassa pidettäviä asioita, toimitetaan tällainen tieto kirjallisessa muodossa viemällä tieto asiakkaalle käynnin yhteydessä tai asiakirja postitetaan.

Sähköisessä muodossa toimitettava tiedosto ei saa sisältää asiakkaan salassa pidettävää tai asiakkaasta tai hänen omaisestaan tunnistettavaa tietoa. Tietoa voidaan toimittaa muille toimijoille vain asiakkaan suostumuksella.

## 12.6 Asiakastietojen käsittelyn kehittämissuunnitelma

Työntekijät perehdytetään toiminnanohjausjärjestelmään, jonne asiakkaita koskeva tieto tallennetaan. Perehdytysohjelma sekä laatukäsikirja sisältävät ohjeet asiakastietojen käsittelystä sekä tietosuojakäytänteistä. Yrityksessä seurataan aktiivisesti asiakirjoihin annettavien suositusten, asetusten tai lakien muutoksia ja näihin liittyvien muutostarpeiden käyttöönottoa.

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**  
 Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki  
 Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki  
 Y-tunnus 1537653-7  
 Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)  
 Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)  
 www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 13. ALIHANKINTANA TUOTETTUIJEN PALVELUJEN OMAVALVONTA

### 13.1 Kuvaus menettelystä, kuinka yksikkö valvoo alihankkijoilta ostettujen palvelujen laatua

Yritys ei käytä alihankkijoita, mutta teemme yhteistyötä eri alojen palveluntuottajien kanssa. Laadun valvontaa seurataan asiakas- ja työntekijäpalauttein ja sitä kehitetään tekemällä yhteistyötä palveluntuottajien kanssa.

### 13.2 Luettelo palveluntuottajista

Luettelo palveluntuottajista toimitetaan pyydettyäessä.

### 13.3 Kehittämissuunnitelma

Kukin palveluntuottaja vastaa työnsä kehittämisestä ja sen laadun varmistamisesta, mutta asiakkailta, omaisilta tai työntekijöiltä saatu palautteet käsitellään tarvittaessa yhteispalaverissa tai asioimalla suoraan ko. yritykseen.

## 14. OMAVALVONNAN TOTEUTTAMISEN SEURANTA JA ARVIOINTI

### 14.1 Kuvaus yksikön omavalvonnan toteuttamisen seurannasta

Palautteiden ja poikkeamien kirjaamisen tulee olla säännöllistä niiden seuraamisen toteuttamisen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelman toteutumista seurataan ja arvioidaan säännöllisesti tiimipalaverissa sekä muissa kokouksissa. Suunnitelman vastuhenkilö raportoi sen toteutumista tai siinä tapahtuneista poikkeamista säännöllisesti henkilökuntaa ja toimitusjohtajaa. Palaverissa arvioidaan myös, onko suunnitellut kehittämistoimet johtaneet toivottuihin tuloksiin.

#### **Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoaelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>

## 14.2 Kuvaus omavalvontasuunnitelman päivittämisprosessista

Omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa, mutta vähintään kerran vuodessa. Suunnitelman päivittämiseen osallistuu koko henkilökunta, mutta päävastuu on toiminnasta vastuussa olevalla Vastaavalla Senioriassistentilla. Suunnitelman tarkistaa ja vahvistaa toimitusjohtaja vuosittain.

Paikka ja päiväys

Helsinki 13.9.2018

Allekirjoitus



Nimenselvennys

Jari H. Helenius

**Sisältöä elämään!® hoiva- ja hyvinvointipalvelut**

Postiosoite: PL 472, 00101 Helsinki

Käyntiosoite: Itämerenkatu 5, 00180 Helsinki

Y-tunnus 1537653-7

Asiakaspalvelu: 010 524 0300 (arkisin 8.30-17.30)

Sähköposti: [asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi](mailto:asiakaspalvelu@sisaltoelamaan.fi)

www-sivut: <https://www.sisaltoaelamaan.fi>