



ILOSTU

ILOSTU OY
OMAVALVONTASUUNNITELMA
3.1.2017

ILOSTU OY

KOKKOKALLIONTIE 9 J 238, 00370 HELSINKI

P. 010 524 9940

S. iida.kujanpaa@ilostu.fi

www.ilostu.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)	3
2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)	4
3 RISKINHALLINTA (4.1.3)	4
4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)	5
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)	6
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi	6
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma	6
4.2.2 Asiakkaan kohtelu	6
4.2.3 Asiakkaan osallisuus	7
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva	8
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)	9
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta	9
4.3.2 Ravitseminen	10
4.3.3 Hygieniäkäytännöt	10
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito	10
4.3.5 Lääkehoito	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)	10
4.4.1 Henkilöstö	11
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)	11
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)	11

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Ilostu Oy	Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Vantaa
Palveluntuottajan Y-tunnus: 2796272-8	Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tukipalvelut, joita tuotetaan asiakkaan kotona.	
Toimintayksikön katuosoite Palvelu tuotetaan asiakkaan kotona Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla.	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin 010 524 9940
Sähköposti lida.kujanpaa@ilostu.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) Ei ympärivuorokautista toimintaa.	
Palvelu, johon lupa on myönnetty -	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta Palvelut eivät vaadi ilmoitusta, sillä ne eivät sisällä sairaanhoitoa.	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta Ei vaadita aluehallintoviraston päätöstä.
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Ilostu Oy tarjoaa kotipalvelun tukipalveluja kotona asuville ikäihmisille Helsingin, Espoon ja Vantaan alueella. Palvelut auttavat päivittäisissä arjen askareissa ja luovat rutiineja elämään. Palvelu lisää asiakkaan henkistä hyvinvointia ja jaksamista sekä tukee kotona asumista mahdollisimman pitkään.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Ilostu Oy:n arvoja ovat

- tasa-arvo
- positiivisuus ja iloisuus
- palvelun läpinäkyvyys ja rehellisyys
- joustavuus ja asiakkaan tarpeiden etusijalle laittaminen

Ilostu Oy:n toimintaperiaatteet ovat

- asiakaslähtöisyys ja tilanteiden ennakoiminen
- toimiminen yhdessä laaditun suunnitelman pohjalta
- toimia ennaltaehkäisevässä roolissa lisäten elinvuosia kotona
- aktiivisen ja iloisen elämän tukeminen

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskinhallinta on osa jokapäiväistä toimintaa ja se kuuluu koko henkilökunnalle. Rehellinen ja avoin viestintä auttaa riskien ennakoimisessa ja siten niiden välttämässä. Huolellinen ja tarkka suunnittelu sekä asiakkaan kanssa asiakkaan fyysisen kunnon ja omien toiveiden päivittäminen säännöllisesti auttaa välttämään mahdollisia riskejä.

Riskien tunnistaminen

Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit?

Epäkohdista ja riskeistä keskustellaan avoimesti. asiat luokitellaan ja käsitellään kiireellisyyden perusteella.

Riskien käsitteleminen

Miten yksikössä käsitellään haittatapahtumat ja läheltä piti -tilanteet ja miten ne dokumentoidaan?

Läheltä piti -tilanteet kirjataan omaan tiedostoon, jota säilytetään salasanalla suojatussa tietokoneessa. Tilanteesta kirjataan ylös tapahtumakuvaus, havainnot, toimenpiteet ja mitä tilanteesta opittiin.

<p>Korjaavat toimenpiteet</p> <p>Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti - tilanteisiin ja haittatapahtumiin?</p> <p>Käsitellään ja pohditaan, miten epäkohdat voitaisiin korjata, minimoida niiden vaikutus ja muuttaa toimintatapaa niin, ettei poikkeamia enää tapahdu. Kaikki asianosaiset pääsevät tarpeen mukaisesti keskustelemaan asiasta. Asiakasta ja hänen läheisiään informoidaan tilanteesta ja sen etenemisestä. Kaikki epäkohdat, läheltä piti –tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan ylös toimitusjohtajan toimesta.</p>
<p>Muutoksista tiedottaminen</p> <p>Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?</p> <p>Henkilöstöön kuuluu vain yrityksen toimitusjohtaja. Yhteistyötahoille muutosten ilmoittamisesta vastaa toimitusjohtaja.</p>

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

<p>Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt</p>
<p>Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?</p> <p>Toimitusjohtaja (tällä hetkellä ainoa työntekijä yrityksessä).</p>
<p>Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:</p> <p>Iida Kujanpää, puh. 050 4652366, iida.kujanpaa@ilostu.fi</p>
<p>Omaavontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)</p>
<p>Miten yksikössä huolehditaan omaavontasuunnitelman päivittämisestä?</p> <p>Omaavontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa.</p>
<p>Omaavontasuunnitelman julkisuus</p> <p>Missä yksikön omaavontasuunnitelma on nähtävillä? Yrityksen verkkosivuilla www.ilostu.fi</p>

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?

Asiakkaan tarve arvioidaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheis(t)ensä kanssa keskustelemalla.

Miten asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä otetaan mukaan palvelutarpeen arviointiin?

Palvelusuunnitelma tehdään asiakkaan ja hänen läheis(t)ensä kanssa yhdessä ja asiakkaan sana painaa palvelusuunnitelmaa tehdessä eniten.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Miten hoito- ja palvelusuunnitelma laaditaan ja miten sen toteutumista seurataan?

Asiakkaan palvelusuunnitelma tehdään ensimmäisellä kotikäynnillä ja se tarkistetaan vähintään puolivuositain. Palvelusuunnitelmaa voidaan muuttaa useamminkin, mikäli tarve niin vaatii.

Miten varmistetaan, että henkilökunta tuntee hoito- ja palvelusuunnitelman sisällön ja toimii sen mukaisesti?

Yrityksessä on vain yksi työntekijä (toimitusjohtaja), joka luo hoito- ja palvelusuunnitelman asiakkaan kanssa.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Miten yksikössä vahvistetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyviä asioita kuten yksityisyyttä, vapautta päättää itse omista jokapäiväisistä toimista ja mahdollisuutta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään?

Ilostu Oy tuottaa itsenäisesti kotona asuvan asiakkaan kotiin vietäviä tukipalveluja, jotka edesauttavat kotona asumisen mahdollisuutta. Tukipalvelujen pyrkimys on lisätä asiakkaan tunnetta oman elämänsä päättäjänä, kun asiakas päättää palvelun sisällöstä ja saa siten tukea omaan arkeensa. Asiakkaan yksityisyys ja vapaus säilyvät samanlaisena kuin kotona asuvalla. Asiakkaan kanssa käydään läpi, mitä kirjoitetaan viikoittain perheelle/omaiselle/läheiselle lähetettävään raporttiin (raportti vaatii asiakkaan hyväksynnän).

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?

Palvelut ovat asiakkaan arkielämää tukevia askareita, jolloin asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta. Poikkeuksena ovat vaaralliset tai terveydellistä tilaa uhkaavat tilanteet, joissa toimitaan asiakkaan edun mukaisella tavalla, mikä saattaa joskus tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan liikkumisen rajoittamista (esimerkiksi pyörtymisen jälkeen). Tilanteesta ilmoitetaan tarpeen mukaan asiakkaan läheiselle/omaiselle. Mikäli tarve vaatii, hoidetaan asia eteenpäin esimerkiksi varaamalla lääkäriaika.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan, miten varmistetaan asiakkaiden asiallinen kohtelu ja miten menetellään, jos epäasiallista kohtelua havaitaan? Miten asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa käsitellään asiakkaan kokemaa epäasiallista kohtelua, häiritsevää tapahtumaa tai vaaratilannetta?

Asiakkailta kerätään tietoa palvelukokemuksesta jokaiselle kotikäynnillä varmistaen, että ollaan jäätty yhteisymmärrykseen siitä, että päivä on sujunut hyvin. Asiakkaan lisäksi läheiset ja omaiset saavat milloin tahansa antaa suullista tai kirjallista palautetta. Asiakkaan kanssa käydään myös säännöllisesti perusteellisia keskusteluja palvelujen ja toiveiden kohtaamisesta sekä siitä, mitä osia asiakkaan kohdalla voitaisiin kehittää/parantaa. Epämiellyttävä kokemus/tilanne käsitellään mahdollisimman nopeasti, avoimesti keskustellen ja sovitellen.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Palautteen kerääminen

Miten asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuvat yksikön toiminnan, laadun ja omavalvonnan kehittämiseen? Miten asiakaspalautetta kerätään?

Asiakkaan omaiset ja läheiset saavat antaa palautetta tavatessa tai verkkosivujen kautta. Asiakaspalautteesta kiitetään ja siihen vastataan. Ylös kirjataan potentiaaliset, kehityskelpoiset hyvät ideat ja toimenpiteitä vaativat asiat. Palautetta kerätään myös sähköpostin ja verkkosivujen yhteydenottolomakkeen kautta. Asiakkaiden kanssa käydään puolivuositain perusteellinen palaute-/kehityskeskustelu. Keskustelu käydään palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteen perusteella palveluja voidaan muokata paremmin asiakkaan tarpeita vastaaviksi. Kehitysideoita otetaan mielellään vastaan ja hyvät ideat otetaan työstettäväksi. Asiakkaan antama palaute pyritään mahdollisimman nopeasti suhteuttamaan asiakkaan saamaan palveluun, muuttaen palvelua paremmin toiveita vastaavaksi.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Iida Kujanpää (vastuuhenkilö)

P. 050 4652366

S. iida.kujanpaa@ilostu.fi

Os. Kokkokalliontie 9 J 238, 00370 Helsinki

b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamista palveluista

HELSINKI

Asiakkaiden yhteydenotot ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30 puh. 09 3104 3365

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki

PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Sähköpostiosoite sosiaaliamies@hel.fi

ESPOO

Eva Peltola

Puh. 09 8165 1032

Neuvontaa puhelimitse.

Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.

Postiosoite:

PL 220

02070 ESPOON KAUPUNKI

Sähköposti: eva.peltola@espoo.fi

VANTAA

Miikkael Liukkonen

P. 09839 22537

Osoite: Asematie 10 A, 2 krs, 01300 Vantaa

c) Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saaduista palveluista

Kuluttajaneuvonta on valtakunnallinen palvelu, josta saa tietoa kuluttajan oikeuksista ja sovitteluapua kuluttajan ja yrityksen väliseen riitaan.

Kuluttajaneuvonta: 029 553 6901

Kuluttajaneuvonta palvelee arkisin klo 9–15.

Vaihde ja osoitetiedot

Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki

Käyntiosoite: Siltasaarenkatu 12 A, 00530 Helsinki

Sähköpostiosoitteet: etunimi.sukunimi@kkv.fi

d) Miten yksikön toimintaa koskevat muistutukset, kantelu- ja muut valvontapäätökset käsitellään ja huomioidaan toiminnan kehittämisessä?

Mahdollisten muistutusten, kantelujen ja valvontapäätösten osalta olemme yhteydessä muistutuksen tekijään ja pyrimme ratkaisemaan tilanteen tapaamisessa. Sovimme mahdollisesta jatkossa tapaamisessa. Toimintaa pyritään kehittämään jatkossa huomioiden muistutus, kantelu tai valvontapäätös.

e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle

Mahdollisimman pian, mutta viimeistään kahden viikon kuluttua muistutuksen saapumisesta.

6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)

4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

a) Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen

Asiakkaiden kanssa toimitaan yhdessä laaditun palvelusuunnitelman pohjalta. Palvelusuunnitelmaan voidaan kirjata yhteistä liikuntaa, jota tehdään asiakkaan kunnon ja tahdon mukaan. Palvelutuottajan positiivinen ja iloinen, elämänmyönteinen asenne lisää asiakkaan henkistä hyvinvointia. Kotitöitä pyritään tekemään osittain, asiakkaan toimintakyvyn ja halun mukaan yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan kodista tehdään esteetön ja asiakkaan toiminnan kannalta mahdollisimman toimiva. Asiakkaan kanssa keskustellaan aktiivisesti ja vireystasoa pidetään yllä monipuolisilla keskusteluilla. Asiakkaiden on mahdollista osallistua Ilostu Oy:n toimesta järjestettäviin yhteisiin tapahtumiin, joissa asiakkaat voivat tutustua toisiinsa ja laajentaa sosiaalista verkostoaan.

Miten asiakkaiden toimintakykyä, hyvinvointia ja kuntouttavaa toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumista seurataan?

Palvelusuunnitelma päivitetään vähintään kerran puolessa vuodessa. Päivityksen yhteydessä arvioidaan tavoitteiden toteutuminen. Asiakkaan tilannetta seurataan kuitenkin koko ajan kotikäyntien aikana ja pyritään ennaltaehkäistä tiettyjä hyvinvointia heikentäviä tekijöitä, kuten esimerkiksi jatkuvaa istumista.

4.3.2 Ravitsemus

Miten yksikön omavalvonnassa seurataan asiakkaiden riittävää ravinnon ja nesteen saantia sekä ravitsemuksen tasoa?

Tukipalvelutuottajana asiakkaan ruokavalioon puuttuminen ei ole osa palvelua. Asiakkaalla on vapaa tahto ja päätäntävalta omasta elämästään. Kuitenkin asiakkaan ilmaistessa kiinnostuksensa, voidaan hänen ruokavaliotaan tarkistaa ja ehdottaa siihen joitakin muutoksia. Loppukädessä vastuu ruokavaliosta on asiakkaalla, mutta yhdessä voidaan myös etsiä ravitsemusasiantuntija auttamaan ruokavaliomuutoksessa.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja nestetasoa ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt toteutuvat laadittujen ohjeiden ja asiakkaiden hoito- ja palvelusuunnitelmien mukaisesti?

Tukipalvelutuottajana hygieniästä voidaan vain muistuttaa asiakasta, esimerkiksi ahkerää käsien pesua flunssakauden aikaan.

4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

a) Miten yksikössä varmistetaan asiakkaiden hammashoitoa, kiireetöntä sairaanhoitoa, kiireellistä sairaanhoitoa ja äkillistä kuolemantapausta koskevien ohjeiden noudattaminen?

Jos asiakkaan luona tapahtuu palvelutilanteen aikana jotakin muutoksia, niistä ilmoitetaan tilanteen mukaan joko hätänumeroon, läheiselle/omaiselle tai poliisille.

Muutoin Ilostu Oy ei tuota sairaanhoidollista palvelua.

4.3.5 Lääkehoito

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

Ilostu Oy ei tuota lääkehoidollisia palveluja.

7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

Miten yksikkö kehittää valmiuksiaan asiakasturvallisuuden parantamiseksi ja miten yhteistyötä tehdään muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomais- ja toimijoiden kanssa?

Tukipalvelutuottajana voidaan asiakkaan niin halutessa tarkistaa, että asiakkaalla on toimiva palohälytys, sammutuspeite ja että asiakas tietää, mitä kautta kodista on paras poistua sekä mitkä ovat mahdolliset asuintalon hätäpoistumistiet ja väestönsuojat. Asiakkaalta varmistetaan, että hän muistaa hätänumeron. Asiakkaan pyytäessä, hänen puolestaan voidaan tilata huoltomies tarkistamaan paloturvallisuus (esimerkiksi kerrostalossa).

4.4.1 Henkilöstö

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet

a) Mikä on yksikön hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne?

Ilostu Oy:ssä tukipalveluja tuottaa aluksi vain yksi henkilö. Myöhemmin palkataan henkilöstöä.

8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)

a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Asiakastiedot säilytetään toimitusjohtajan salasanalla suojatulla tietokoneella asiakastietokansiossa ja salasanalla suojatun sähköpostin yhteystietokansiossa.

b) Missä yksikkönne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yksikölle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?

Rekisteriseloste löytyy yrityksen verkkosivuilta www.ilostu.fi

Rekisteriselosteeseen on lisätty tietosuojaselosteessa olevat kohdat tarkastusoikeudesta, oikeudesta vaatia tiedon korjaamista ja kielto-oikeudesta.

c) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Iida Kujanpää (toimitusjohtaja)

P. 050 4652366

S. iida.kujanpaa@ilostu.fi

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 11.1.2017

Allekirjoitus



Iida Kujanpää

Ilostu Oy
Kokkokalliontie 9 J 238, 00370 Helsinki
Y-tunnus 2796272-8

Puhelin 010 524 9940
iida.kujanpaa@ilostu.fi

www.ilostu.fi