



ILOSTU

ILOSTU OY  
OMAVALVONTASUUNNITELMA  
09.12.2017

ILOSTU OY

KOKKOKALLIONTIE 9 J 240, 00370 HELSINKI

P. 0105249940

S. iida.kujanpaa@ilostu.fi

[www.ilostu.fi](http://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
4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §) .....	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 Hygieniakäytännöt .....	10
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito.....	10
4.3.5 Lääkehoito .....	10
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa.....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4) .....	11
4.4.1 Henkilöstö.....	11
4.4.2 Toimitilat .....	12
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet.....	12
8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5).....	12
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA.....	13
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5).....	13

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Ilostu Oy</b>	Kunnan nimi: <b>Helsinki, Espoo, Vantaa</b>
Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>2796272-8</b>	Kuntayhtymän nimi:
	Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Tukipalvelut, joita tuotetaan asiakkaan kotona.</b>	
Toimintayksikön katuosoite	
Postinumero	Postitoimipaikka
Toimintayksikön vastaava esimies	Puhelin <b>010 524 9940</b>
Sähköposti <b>iida.kujanpaa@ilostu.fi</b>	
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankoa (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt)	
Palvelu, johon lupa on myönnetty	
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>	

## 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 välttämiseksi. 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.

#### Korjaavat toimenpiteet

Miten yksikössänne reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti - tilanteisiin ja haittatapahtumiin?

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.

#### Muutoksista tiedottaminen

Miten muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) tiedotetaan henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille?

Toimitusjohtaja tai joku hallinnollisissa tehtävissä työskentelevä työntekijä informoi työntekijöitä mahdollisista muutoksista sähköpostilla. Yhteistyötahoille muutosten ilmoittamisesta vastaa toimitusjohtaja.

#### 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

##### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Ketkä ovat osallistuneet omavalvonnan suunnitteluun?

**Iida Kujanpää, yrityksen perustaja ja toimitusjohtaja.**

Omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:

**Iida Kujanpää, puh. 010 524 9940, [iida.kujanpaa@ilostu.fi](mailto:iida.kujanpaa@ilostu.fi)**

##### Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Miten yksikössä huolehditaan omavalvontasuunnitelman päivittämisestä?

**Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään vähintään kerran vuodessa.**

##### Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

**Yrityksen verkkosivuilla [www.ilostu.fi](http://www.ilostu.fi)**

## 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 mahdollisesti hänen läheis(t)ensä kanssa. Omaisia kuunnellaan, mutta loppujen lopuksi 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?

**Kunkin työntekijän kanssa käydään läpi ko. työntekijän vastuulla olevien asiakkaiden palvelusuunnitelma ja –sopimus.**

### 4.2.1 Hoito- ja kasvatussuunnitelma (LsL 30.5 §)

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

### 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 tarkoitus 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 kenellä tahansa kotona asuvalla.**

#### 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 kokema epäasiallinen kohtelu, häiritsevät tapahtumat tai vaaratilanne?

**Asiakkailta kerätään tietoa palvelukokemuksesta jokaiselle kotikäynnillä varmistaen, että ollaan jäät 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 työstettäväiksi. 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 (vastuhenkilö)**

**P. 010 524 9940**

**S. [iida.kujanpaa@ilostu.fi](mailto:iida.kujanpaa@ilostu.fi)**

**Os. Kokkokalliontie 9 J 240, 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](mailto: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](mailto:eva.peltola@espoo.fi)**

##### **VANTAA**

**Miikkael Liukkonen**

**P. 09839 22537**

**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.**

b) Lasten ja nuorten liikunta- ja harrastustoiminnan toteutuminen

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 ennaltaehkäisemään tiettyjä hyvinvointia heikentäviä tekijöitä, kuten esimerkiksi jatkuvaa istumista aktivoimalla asiakasta ja suosittelemalla liikuntaa.**

#### 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 Hygieniakäytännöt

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

**Tukipalvelutuottajana hygieniasta voidaan vain muistuttaa asiakasta, esimerkiksi ahkeraa käsien pesua flunssakauden aikaan.**

Hygieniakäytännöistä suositellaan laadittavaksi yksikön oma ohje.

#### 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.**

b) Miten pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyttä edistetään ja seurataan?

c) Kuka yksikössä vastaa asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta?

#### 4.3.5 Lääkehoito

**Pitäisikö tässä olla lääkehoidon koulutustasoon ja täydennyskoulutukseen liittyvää asiaa.**

a) Miten toimintayksikön lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?

b) Kuka yksikössä vastaa lääkehoidosta?

#### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Miten yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa toteutetaan?

## Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

Miten varmistetaan, että alihankintana tuotetut palvelut vastaavat niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakasturvallisuusvaatimuksia?

## 7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)

### Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa

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

**Tukipalvelutuottajana voidaan asiakkaan niin halutessa tarkistaa, että asiakkaalla on toimiva palohälytin, 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 tällä hetkellä kaksi henkilöä. Yrityksen perustaja ja yksi työntekijä.**

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

**Sairauksien tai muita pakollisia poissaoloja pyrimme sijaistamaan yrityksen sisällä.**

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

**Asiakkaiden määrä mitoitetaan siten, että työkyky pysyy työntekijöillä hyvänä. Kun työntekijät ovat täystyöllistettyjä, uusia asiakkaita otetaan vasta, kun yritykseen on saatu yrityksen arvoja vastaava, sopiva työntekijä.**

#### Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?

**Yrityksen työntekijöiden tulee täyttää tietyt vaatimukset, jotka liittyvät sosiaaliseen kanssakäymiseen, kommunikointiin, arvoihin, elämäniloon, senioreihin suhtautumiseen, kotitöiden ja –askareiden tekemiseen sekä aitoon haluun auttaa. Koulutus ei vaikuta palkkaamiseen, vaan tärkeintä on, että työntekijä sopii työyhteisöön ja yritykseen työntekijäksi.**

b) Miten rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa ja lasten kanssa työskentelevien soveltuvuus ja luotettavuus?

**Monipuolisin haastatteluin ja keskusteluin. Rekrytoinnissa on mukana useampi yrityksessä työskentelevä henkilö, jotka keskustelevat haastateltavien soveltuvuudesta ja luotettavuudesta keskenään. Näiden pohjalta tehdään rekrytointia eteenpäin vieviä päätöksiä.**

a) Miten yksikössä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

**Ilostu Oy:n strategia ja toimintatapamalli käydään perehdytyksessä läpi.**

**Työntekijöiden/opiskelijoiden kanssa käydään omavalvontasuunnitelma läpi.**

b) Miten henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista on järjestetty ja miten epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yksikön omavalvonnassa (katso riskinhallinta).

**Työntekijä, joka havaitsee asiakkaaseen liittyvän nopeaa korjausta vaativan epäkohdan tai uhan, on viipymättä ilmoitettava siitä yrityksen päättävälle taholle puhelimitse. Eikiireellisissä tilanteissa sähköpostiviesti riittää. Tapahtumat/epäkohdat/uhat kirjataan ylös ja ne sekä niiden korjaavat toimenpiteet käydään henkilökunnan kanssa yhdessä läpi, jotta tulevaisuudessa vastaavanlaiset tilanteet voidaan ennaltaehkäistä.**

c) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?

**Täydennyskoulutus sovitaan kunkin työntekijän kanssa erikseen tilanteen mukaan.**

#### 4.4.2 Toimitilat

Tilojen käytön periaatteet

Miten yksikön siivous ja pyykkihuolto on järjestetty?

#### 4.4.3 Teknologiset ratkaisut

Miten asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen varmistetaan?

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot?

#### 4.4.4 Terveystieteiden laitteet ja tarvikkeet

Miten varmistetaan asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja terveydenhuollon laitteiden hankinnan, käytön ohjauksen ja huollon asianmukainen toteutuminen?

Miten varmistetaan, että terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista tehdään asianmukaiset vaaratilanneilmoitukset?

Terveystieteiden laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

### 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 viranomais määräyksiä?

Asiakastiedot säilytetään työntekijöiden salasanalla suojatulla tietokoneella yrityksen pilvessä olevassa kansiossa. Työntekijöille jaetaan salasanalla suojatun sähköpostin kautta vain välttämättömät kansiot, jotka sisältävät tietoa, jota he työssään tarvitsevat. Ilostu Oy ottaa käyttöönsä DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmän 1/2018, jolloin asiakastiedot ovat kaikilla salasanojen takana. DomaCare on aluehallintoviraston hyväksymä toiminnanohjausjärjestelmä, jossa henkilötietojen käsittely ja tietoturva toteutuvat lain vaatimalla tavalla.

b) Miten huolehditaan henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?

**Työntekijöitä ohjeistetaan perehdytyksessä siitä, miten asiakastietoja tulee käsitellä.**

c) 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](http://www.ilostu.fi)

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

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

**Iida Kujanpää (toimitusjohtaja)**

**P. 010 524 9940**

**S. [iida.kujanpaa@ilostu.fi](mailto:iida.kujanpaa@ilostu.fi)**

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

**Helsinki 09.12.2017**

Allekirjoitus



**Iida Kujanpää**