



ILOSTU

ILOSTU OY OMAVALVONTASUUNNITELMA  
31.7.2019

ILOSTU OY  
ILKANTIE 4  
00400 HELSINKI

lida Kujanpää  
iida.kujanpaa@ilostu.fi  
050 511 8170

2796272-9  
www.ilostu.fi



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

**SISÄLTÖ** (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

<b>1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)</b> .....	<b>2</b>
<b>2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)</b> .....	<b>3</b>
<b>3 RISKINHALLINTA (4.1.3)</b> .....	<b>3</b>
<b>4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)</b> .....	<b>4</b>
<b>5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)</b> .....	<b>4</b>
4.2.1 Palvelutarpeen arviointi .....	4
4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma.....	5
4.2.2 Asiakkaan kohtelu.....	5
4.2.3 Asiakkaan osallisuus .....	6
4.2.4 Asiakkaan oikeusturva .....	6
<b>6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3)</b> .....	<b>8</b>
4.3.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta .....	8
4.3.2 Ravitsemus .....	9
4.3.3 Hygieniäkäytännöt.....	9
4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito .....	9
4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa .....	9
<b>7 ASIAKASTURVALLISUUS (4.4)</b> .....	<b>10</b>
4.4.1 Henkilöstö .....	10
4.4.2 Toimitilat.....	11
4.4.3 Teknologiset ratkaisut.....	12
4.4.4 Terveysdenhuollon laitteet ja tarvikkeet .....	12
<b>8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5)</b> .....	<b>12</b>
<b>9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA</b> .....	<b>13</b>
<b>10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)</b> .....	<b>13</b>

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: <b>Ilostu Oy</b> Palveluntuottajan Y-tunnus: <b>2796272-8</b>		Kunnan nimi: <b>Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa</b> Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi:
Toimintayksikön nimi  Yrityksellä ei ole toimintayksikköä, jossa tuotetaan palveluita asiakkaille.		
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen -		
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä <b>Kotipalvelujen tuottaminen asiakkaiden kotona; pääasiassa eläkeläisille mutta myös nuoremmille (esim. työssäkävät).</b>		
Toimintayksikön katuosoite -		
Postinumero -	Postitoimipaikka -	
Toimintayksikön vastaava esimies -	Puhelin -	
Sähköposti -		
<b>Toimintalupatiedot</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) -		
Palvelu, johon lupa on myönnetty -		
<b>Ilmoituksenvarainen toiminta</b> (yksityiset sosiaalipalvelut)		
<i>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta</i>	<i>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta</i>	
Täytetään, kun päätös saadaan.	Täytetään, kun päätös saadaan.	
<b>Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat</b>		
Tampellan työhuone (Tuija Salmi): muistiystävällinen sisustussuunnittelu, esteettömyyskartoitukset ja sisustusratkaisujen loppuun saattaminen.  <i>Lisäksi Ilostu Oy:llä on yhteistyökumppaneina mm.</i> Epic Foods: ravintorikkaita ja tuoreita kotiin toimitettuja aterioita Ettonet: terveyttä ja hyvinvointia tukevia apuvälineitä		

## 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

### **Toiminta-ajatus**

*Mikä on yksikön toiminta-ajatus?*

Ilostu Oy tarjoaa kotipalveluja kotona asuville ikäihmisille Helsingin, Espoon, Kauniaisten ja Vantaan alueella. Palvelut tukevat senioria mahdollisimman pitkään kotona itsenäisesti asumisessa sekä auttavat päivittäisissä arjen askareissa luoden rutiineja elämään. Ilostu Oy:n palvelut ovat monipuolisia ja joustavia ja niiden avulla pyritään lisäämään kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvointia ja terveydentilaa.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

*Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?*

#### **Ilostu Oy:n arvoja ovat**

- tasa-arvo
- positiivisuus ja iloisuus
- palvelun läpinäkyvyys, luotettavuus ja eettisyys
- joustavuus ja monipuolisuus
- terveys

#### **Ilostu Oy:n toimintaperiaatteet ovat**

- asiakaslähtöinen, monipuolinen ja joustava asiakaspalvelu
- toimiminen yhdessä laaditun suunnitelman pohjalta tavoitteellisesti ja voimavarakeskeisesti
- toimia ennaltaehkäisevässä roolissa lisäten elinvuosia kotona
- aktiivisen ja iloisen arjen tukeminen ja pyrkimys hyvinvoinnin lisäämiseen ja terveydentilan kohentamiseen palvelun avulla

## 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 sen ansiosta riskejä on helpompi välttää. Huolellinen ja tarkka suunnittelu sekä asiakaslähtöisesti asiakkaan fyysisen kunnon ja hänen toiveidensa huomioiminen ja säännöllisesti päivitettävä palvelusuunnitelma auttavat 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 ylös ja käydään läpi henkilöstön kanssa niiltä osin kuin se on tarpeellista laadukkaan ja turvallisen palvelun tuottamisen kannalta. 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 ja kuinka niiden vaikutus voitaisiin minimoida. Pohditaan, millä tavoin toimintatapaa voidaan muuttaa 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 talteen.

**Muutoksista tiedottaminen**

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

Henkilöstöä informoidaan kaikista yritystä ja sen toimintatapoja koskevista asioista tiimipalavereissa tai viestien yrityksellä käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän kautta (salattu, turvallinen yhteys). Yhteistyötahoille muutosten ilmoittamisesta vastaa toimitusjohtaja tai esimies, jonka vastuulla ko. asia on.

**4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)****Omaavonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt**

*Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun?*

Iida Kujanpää, yrityksen perustaja, omistaja ja toimitusjohtaja.

*Omaavonnan suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot:*

Iida Kujanpää, puh. 050 511 8170, iida.kujanpaa@ilostu.fi

**Omaavonntasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)**

*Miten yksikössä huolehditaan omaavonntasuunnitelman päivittämisestä?*

Omaavonntasuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran vuodessa ja päivitetään tarvittaessa.

**Omaavonntasuunnitelman julkisuus**

*Missä yksikön omaavonntasuunnitelma on nähtävillä?*

Yrityksen verkkosivuilla ([www.ilostu.fi](http://www.ilostu.fi)) ja pyydettyäessä saatavilla.

**5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)****4.2.1 Palvelutarpeen arviointi**

*Miten asiakkaan palvelun tarve arvioidaan – mitä mittareita arvioinnissa käytetään?*

Asiakkaan palvelun tarve arvioidaan ennen palvelujen aloitusta tehtävällä ensimmäisellä tapaamisella, kartoituskäynnillä. Kartoituskäynnillä arvioidaan asiakkaan tarve laajalla ja kokonaisvaltaisella kartoituksella sekä keskustellaan asiakkaan (ja mahdollisesti omaisen) kanssa hänen omista tunteuksistaan ja toiveistaan koskien palvelun tarvetta.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, palvelusuhteen aluksi asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus ja -suunnitelma palveluista.

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

Asiakaslähtöisyys näkyy jo kartoituskäynnillä, jolloin asiakasta haastatteleamalla selvitetään hänen kokonaisvaltainen hyvinvointinsa, terveyden ja arkiaskareissa selviytymisen tila. Asiakkaan ehdotukset, toiveet ja tarpeet kuullaan ja palvelujen aloitusta suunnitellaan niiden pohjalta. Omaisten voi olla asiakkaan suostumuksella mukana ja jos asiakas ei pysty enää itse päättämään asioistaan, omaisten läsnä oleminen on tärkeää. Omaisten on usein kartoituskäynnillä mukana tukemassa kartoitushaastattelun tekemisessä.

#### **4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma**

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

Asiakkaan palvelusuunnitelma tehdään palvelusuhteen alettua ensimmäisten käyntien aikana, vähitellen palvelusuunnitelmaa täyttäen. Palvelusuunnitelma päivitetään ensimmäisen kerran 3 kk päästä palvelusuhteen alkamisesta ja sen jälkeen 6 kk välein. Palvelusuunnitelma toimii työkaluna palvelun tuottamisen tukena ja pohjana.

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

Työntekijöillä on omat asiakkaat, joiden asioita he hoitavat. Asioiden hoitamiseen kuuluu myös palvelusuunnitelmien pitäminen ajan tasalla. Palvelusuunnitelmat ovat myös tuuraajilla saatavilla tarpeen mukaan. Valmiit palvelusuunnitelmat löytyvät lisäksi asiakkaan omista tiedoista toiminnanohjausjärjestelmästä.

#### **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 asuvien seniorien kotiin vietäviä kotipalveluja, jotka edesauttavat ja tukevat asiakkaan kotona asumisen mahdollisuutta. Asiakaslähtöinen toiminta tukee asiakkaan omakohtaista tunnetta siitä, että hän päättää asioistaan itsenäisesti. Itsenäiseen päätöksentekoon ja toimimiseen kannustetaan. Asiakkaan yksityisyys ja vapaus säilyvät samanlaisena kuin kotona asuvalle. Palveluja tuotetaan toiveiden ja tarpeiden mukaan. Asiakkaalta pyydetään lupa omaisten kanssa viestimiseen. Jokainen asiakas täyttää tietojenluovutuslomakkeen, jossa määrittelee laajuuden, jolla häntä koskevia tietoja saa luovuttaa eteenpäin.

##### **Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt**

*Mistä rajoittamistoimenpiteisiin liittyvistä periaatteista yksikössä on sovittu?*

Palvelut ovat asiakkaan hyvinvointia ja hänen arkielämäänsä tukevia palveluja. 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). Näissä tilanteissa konsultoidaan lääkäriä ja liikkumista rajoitetaan lääkärin luvalla. Tilanteesta ilmoitetaan tarpeen mukaan asiakkaan läheiselle/omaiselle. Mikäli tarve vaatii, hoidetaan asia eteenpäin esimerkiksi soittamalla ambulanssi tai varaamalla lääkäriä. Tällöin tilanne tarkistetaan lääkäriltä n. 3 kk välein.

### **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, haittatapahtuma tai vaaratilanne?*

Asiakailta kerätään jatkuvasti asiakaskäyntien lomassa tietoa palvelukokemuksesta ja varmistetaan, että asiakkaan kanssa on jääty yhteisymmärrykseen siitä, että kaikki on sujunut hyvin. Mahdollinen epämiellyttävä kokemus/tilanne käsitellään mahdollisimman nopeasti, avoimesti keskustellen ja sovitellen. Asiakkaan lisäksi läheiset ja omaiset saavat milloin tahansa antaa suullista tai kirjallista palautetta. Asiakkaan kanssa käydään myös säännöllisesti palvelusuunnitelman päivityksen yhteydessä perusteellisia keskusteluja siitä, kuinka palvelut ovat vastanneet tarpeisiin ja miten asiakas henkilökohtaisesti on kokenut palvelujen vaikutuksen. Asiakkaan kanssa toimitaan voimavarakeskeisesti yhdessä asetettujen tavoitteiden pohjalta.

Yksityisenä sosiaalipalvelujen palveluntuottajana Ilostu Oy on velvollinen ilmoittamaan kaltoinkohtelusta sosiaaliviranomaisille.

### **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 ottamalla yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai verkkosivujen kautta. Asiakaspalautteeseen suhtaudutaan erittäin myönteisesti ja siihen vastataan aina kiittäen ja asiallisesti. Kehityskelpoiset hyvät ideat kerätään ja mahdollisesti jatkojalostetaan käytäntöön. Toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään. Palvelusuunnitelma päivitetään asiakkaiden kanssa puolivuositain ja silloin käydään läpi aikaisemmin asetettujen tavoitteiden toteutuminen, minkä myötä palautteen voi tuoda esiin.

#### **Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä**

*Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?*

Palautteen perusteella palveluja voidaan kehittää. Kehitysideoita otetaan mielellään vastaan ja hyvät ideat otetaan työstettäväksi. Asiakkaan antamaan palautteeseen pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti muuttaen palvelua paremmin toiveita ja tarpeita vastaavaksi.

### **4.2.4 Asiakkaan oikeusturva**

#### *a) Muistutuksen vastaanottaja*

Iida Kujanpää (vastuuhenkilö)

P. 050 511 8170

S. iida.kujanpaa@ilostu.fi

Ilkantie 4, 00400 Helsinki

*b) Sosiaaliamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista*

*Helsinki:*

Anneli Ahola, Sari Herlevi, Anna Holmström ja Teija Tanska  
Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma, ke ja to klo 9-11.30, ti klo 12-14.30)  
sosiaali.potilasiamies@hel.fi  
Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.  
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki  
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

*Espoo:*

Eva Peltola, puh. 09 8165 1032, eva.peltola@espoo.fi  
Neuvontaa puhelimitse. Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.  
PL 220, 02070 ESPOON KAUPUNKI

*Kauniainen:*

Eija Bärlund-Toivonen  
puh. 050 411 7542  
ke klo 8.00-10.00  
Muina aikoina voit jättää viestin tai soittopyynnön.  
eija.barlund-toivonen@luukku.com

*Vantaa:*

Miikkael Liukkonen, p. 09 8392 2537  
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 (vaihte)

Postiosoite: Kilpailu- ja kuluttajavirasto, PL 5, 00531 Helsinki  
Käyntiosoite: Siltasaarekatu 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 yhteisymmärryksessä. Sovimme tarpeen mukaan tapaamisen, jossa asia käsitellään. Palaute käsitellään ja tarpeen mukaan toimintaa kehitetään.

*e) Tavoiteaika muistutusten käsittelylle*

Mahdollisimman pian, mutta viimeistään yhden (1) kuukauden kuluessa 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 kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteet, johon palvelun avulla pyritään. Ilostu Oy:n iloinen, aktiivoiva, asiakaslähtöinen ja toimintakykyä tukeva asenne lisää asiakkaan henkistä hyvinvointia ja kannustaa aktiivisuuteen. Kotitöitä pyritään tekemään osittain, asiakkaan toimintakyvyn ja

halukkuuden mukaan yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakasta kannustetaan kodin tekemistä mahdollisimman esteettömäksi ja asiakkaan elämisen ja kotona toimimisen kannalta mahdollisimman toimivaksi. Asiakkaan kanssa keskustellaan aktiivisesti ja vireystasoa pidetään yllä monipuolisilla keskusteluilla, aktivoinnilla ja liikunnalla. Asiakkaiden on mahdollista osallistua Ilostu Oy:n toimesta järjestettäviin yhteisiin tapahtumiin ja tilaisuuksiin, joissa asiakkaat voivat tutustua toisiinsa ja laajentaa sosiaalista verkostoaan.

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

Palvelusuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelma päivitetään puolivuosittein. Päivityksen yhteydessä arvioidaan tavoitteiden toteutuminen ja asetetaan yhdessä uudet tavoitteet.

### 4.3.2 Ravitsemus

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

Kotipalvelujen tuottajana asiakkaan ruokavalioon ei voida puuttua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakkaalla on vapaa tahto ja päätäntävalta omasta elämästään, mutta Ilostu Oy vahvasti kannustaa asiakkaitaan terveellisiin elämäntapoihin, kuten terveelliseen ruokavalioon, riittävään veden juontiin sekä päihteettömyyteen. Jos asiakkaalla on terveydellisistä syistä halu muuttaa omaa ruokavaliotaan, voidaan asiakkaan kanssa yhdessä etsiä ravitsemusasiantuntija auttamaan terveyden kannalta tehtävässä 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?*

Asiakasta kannustetaan ja tuetaan hyvään hygieniaan, kuten käsienpesuun wc-käyntien yhteydessä, flunssakauden aikana, ruoanlaiton yhteydessä ja julkisissa tiloissa vierailun jälkeen. Ilostu Oy:n työntekijät on ohjeistettu pesemään kädet asiakkaan luokse mentäessä ja lähtiessä sekä käyttämään käsineitä ja käsidesiä asiakastyössä. Ilostu Oy maksaa asiakastyössä käytettävät suojavälineet.

### 4.3.4 Terveysten- ja sairaanhoito

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

Kiireettömissä tilanteissa asiakkaan kanssa voidaan asiakaskäynnin aikana varata tarvittavat lääkäri-/hoitoajat. Kiireellisissä tilanteissa, jos asiakaskäynnin aikana asiakkaalle tapahtuu terveyden kannalta merkittäviä, niistä ilmoitetaan tilanteen mukaan hätänumeroon, omaiselle ja/tai poliisille sekä yrityksessä omalle esimiehelle.

### 4.3.6 Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

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

Asiakkaan toiveiden mukaan ja luvalla olemme joustavasti ja ajantasaisesti yhteydessä asiakkaan kotona käyvien muiden tahojen/toimijoiden kanssa, jotta asiakkaalle voidaan taata paras ja tehokkain palvelukokonaisuus. Ilostu Oy on tarpeen niin vaatiessa asiakkaiden hoitopalavereissa mukana ja asiakkaan hyvän tuntemisen myötä voi tuoda paljon lisäarvoa asiakkaan hoitoa suunniteltaessa.

Kotihoidon työntekijöiden kanssa viestitään tarpeen tullen asiakkaaseen liittyvistä asioista ja ilmoitetaan puolin ja toisin, jos esimerkiksi asiakas joutuu sairaalaan. Toimijoiden on hyvä olla tietoinen toisten toimijoiden ja asiakkaan välisistä tavoitteista, jotta palvelua tuotettaessa ei tule päällekkäisyyttä ja jotta asiakkaalle tuotetaan palveluja kustannustehokkaasti.

**Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)**

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

Alihankkijoiden tuottamien palvelujen laatu tarkastetaan säännöllisesti ja asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti. Alihankkijoiksi otetaan vain luotettavia kumppaneita ja mikäli yhteistyö ei suju asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti, yhteistyö puretaan.

**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?*

Ilostu Oy kannustaa asiakkaitaan turvalliseen kotona asumiseen. Asiakkaille voidaan antaa Turvallisia vuosia -opas, jonka turvallisuuskysymykset käydään yhdessä läpi. Alihankkijan avulla voidaan tehdä epävirallinen turvatarkastus (jolloin asiakas voi hankkia turvallisuutta lisääviä turvavarusteluja kotiinsa) ja virallinen turvatarkastus huoltoyhtiöltä tai muulta taholta.

Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä tarkistaa, että asiakkaalla on toimiva palohälytín, sammutuspeite ja että asiakas tietää, mitä kautta asunnosta on paras poistua sekä mitkä ovat mahdolliset asuintalon hätäpoistumistiet ja väestönsuojat. Asiakkaalta varmistetaan, että hän muistaa hätänumeron ja tarpeen tullen se kirjoitetaan hänelle ylös. Asiakkaan kanssa voidaan käydä läpi myös erilaisia tilanteita ja kerrata, miten eri tilanteissa tulisi toimia. Turvallisuuteen liittyviä asioita voidaan kirjata laajemminkin ylös, esimerkiksi muistin tueksi.

**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 toimii kaksi tiimiä: tukipalvelutiimi (ilostuttajat) ja kotipalvelutiimi (väh. Lähihoitaja). Tällä hetkellä kotipalvelutiimissä toimii yksi lähihoitaja, joka on kotipalvelujen esimies. Kotipalveluihin palkataan henkilöstöä, joiden koulutustaso on vähintään lähihoitaja.

*b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?*

Ilostu Oy käyttää sijaisia vain tuuraamaan välttämättömissä tilanteissa. Ilostu Oy rakentaa oman sijaisringin, josta voidaan kutsua sijaistamaan työntekijöitä, jotka ovat ennenkin olleet Ilostu Oy:llä asiakastyössä ja hallitsevat siten Ilostu Oy:n toimintatavat.

*c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?*

Ilostu Oy palkkaa lisää henkilöstöä jatkuvasti kasvavan tarpeen mukaan. Lisäksi rinnalle rakennetaan sijaisista/keikkalaisista koostuva rinki, kuten yllä mainittiin.

## **Henkilöstön rekrytinnin periaatteet**

*a) Mitkä ovat yksikön henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet?*

Ilostu Oy rekrytoi henkilöstöä, joka täyttää yrityksen arvot ja vaatimukset. Sosiaalisilla taidoilla on suuri painoarvo. Työntekijöiden valinnassa eniten vaikuttaa henkilön sopivuus tiimiin ja tekemään asiakastyötä Ilostu Oy:n toimintatapojen mukaisesti. Asenne ja persoona vaikuttavat paljon. Ilostu Oy:llä on oikeus tarkastaa uuden työntekijän rikostausta sekä varmistaa ammattipätevyys.

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

Haastatteluissa selvitetään työnhakijan soveltuvuutta asiakastyöhön asiakkaan kotona esittämällä siihen liittyviä kysymyksiä. Yksityisyyteen, toisen kotona auttamiseen ja henkilökohtaiseen apuun liittyvät kysymykset ovat avainasemassa arvioidessa työnhakijan soveltuvuutta ja luotettavuutta.

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

Tiimille järjestetään säännöllisesti tiimipalavereita ja koulutuksia. Perehdyttäminen tehdään työsuhteen alussa perehdytystilaisuudella ja olemalla vahvasti tukena ensimmäisten viikkojen ajan. Uuden työntekijät saavat perehdytysoppaan, johon on tiivistetysti kirjattu Ilostu Oy:n tärkeimmät tiedot ja toimintatavat. Omavalvonta toteutuu, kun perehdyttämisoppaan sisältö toteutuu asiakastyössä.

*d) 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).*

Kaltoinkohteluun liittyvistä asioista ja tilanteista henkilökunta on velvollinen tekemään ilmoituksen sosiaaliviranomaiselle. Henkilökunta kertoo myös muista työpaikalla havaituista epäkohdista esimiehelle tai työnantajalle. Henkilökuntaa kannustetaan antamaan palautetta ja informoimaan tärkeistä asioista sekä kehittämään ja ideoimaan toimintaa.

*e) Miten henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään?*

Täydennyskoulutusta järjestetään tarpeen mukaan.

### **4.4.2 Toimitilat**

*Tilojen käytön periaatteet*

Ilostu Oy:llä on käytössä vain toimisto hallinnollista työtä varten. Asiakastyötä ei tuoteta yrityksen tiloissa.

#### **4.4.3 Teknologiset ratkaisut**

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

Ilostu Oy ei ole vastuussa asiakkaiden turva- ja kutsuntalaitteiden toimivuudesta, mutta auttaa ja kannustaa asiakasta pitämään huolen siitä, että ko. laitteiden johdot ovat seinässä ja toiminnassa (esimerkiksi katsoo, että valo palaa).

#### **4.4.4 Terveysthuollon laitteet ja tarvikkeet**

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

Ilostu Oy aktiivisesti kannustaa asiakkaita apuvälineiden käyttöön sikäli, kun se näyttää tarpeelliselta ja auttaa tukemaan toimintakykyä ja kotona asumista. Järjestämme asiakkaan kanssa käynnin apuvälinelainaamoon tai apuvälineliikkeeseen, josta asiakas saa/ostaa tarvittavat ja sopivat välineet tarpeisiinsa nähden.

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

Ilostu Oy ei-sairaanhoidollisten palvelujen tuottajana ei vastaa terveydenhuollon laitteista ja niiden toimivuudesta/vikatiloista.

*Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot*

Ilostu Oy:llä ei ole sairaanhoidollista palvelua, eikä siten myöskään em. vastuuhenkilöä.

#### **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 ovat turvallisen ja salatun yhteyden takana toiminnanohjausjärjestelmässä, johon jokaisella käyttäjällä on käyttäjätunnus ja salasana. Tunnistettavia asiakastietoja ei lähetetä viestein ja asiakastietoja sisältävät dokumentit ovat lukollisen toimiston lukollisessa laatikostossa. Hävitettävät paperit tuhoetaan silppurissa. Asiakaskirjaukset tehdään perehdytyksen mukaisesti ja laadukkaasti. Henkilöstöä sitoo elinikäinen vaitiolovelvollisuus.

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

Perehdytyksen yhteydessä Ilostu Oy:n toimintatavat käydään tarkasti läpi.

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

Tietosuojaseloste, joka korvaa aikaisemman rekisteriselosteen, löytyy yrityksen verkkosivuilta [www.ilostu.fi](http://www.ilostu.fi)

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Iida Kujanpää (toimitusjohtaja)

P. 050 511 8170

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.

Ilostu Oy:llä ei ole juuri nyt kehittämistarpeita.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 31.07.2019

Allekirjoitus



Iida Kujanpää