



ILOSTU OY OMAVALVONTA- SUUNNITELMA

28.9.2022

ILOSTU OY
OPASTINSILTA 8 B
00520 HELSINKI

Riia Ahonen
riia.ahonen@ilostu.fi
+358 45 783 76 737

2796272-8
www.ilostu.fi

SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

SISÄLTÖ (Sisällysluettelon numerointi vastaa sisältöasioiden osalta määräyksen numerointia)

| | |
|--|-----------|
| 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1) | 2 |
| 2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2) | 3 |
| 3 RISKINHALLINTA (4.1.3) | 4 |
| 4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3) | 4 |
| 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2) | 5 |
| 4.2.1 Palvelutarpeen arviointi..... | 5 |
| 4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma..... | 5 |
| 4.2.2 Asiakkaan kohtelu | 6 |
| 4.2.3 Asiakkaan osallisuus | 7 |
| 4.2.4 Asiakkaan oikeusturva..... | 7 |
| 6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA (4.3) | 8 |
| 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 |
| 4.3.6 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..... | 13 |
| 4.4.4 Terveystuonon laitteet ja tarvikkeet | 13 |
| 8 ASIAKAS JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY (4.5) | 13 |
| 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA | 14 |
| 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5) | 14 |

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT (4.1.1)

| | | |
|---|---|---|
| Palveluntuottaja Yksityinen palveluntuottaja Nimi: Ilostu Oy Palveluntuottajan Y-tunnus: 2796272-8 | | Kunnan nimi: Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa Kuntayhtymän nimi: Sote -alueen nimi: |
| Toimintayksikön nimi Yrityksellä ei ole toimintayksikköä, jossa asiakkaille tuotettaisiin palveluita. | | |
| Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoineen - | | |
| Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä Tukipalveluja tuotetaan iäkkäiden asiakkaiden kotona. | | |
| Toimintayksikön katuosoite - | | |
| Postinumero - | | Postitoimipaikka - |
| Toimintayksikön vastaava esimies - | | Puhelin - |
| Sähköposti - | | |
| Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut) | | |
| Aluehallintoviraston/Valviran luvan myöntämisaikajankohhta (yksityiset ympärivuorokautista toimintaa harjoittavat yksiköt) - | | |
| Palvelu, johon lupa on myönnetty - | | |
| Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut) | | |
| <i>Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta</i> Keväällä 2021 ilmoitettu seuraaviin kaupunkeihin: Espoo, Helsinki, Vantaa ja Kauniainen. | <i>Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohhta</i> Ei tarpeellinen, sillä Ilostu Oy tuottaa tukipalveluita. | |
| Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat | | |
| - | | |

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET (4.1.2)

Toiminta-ajatus

Mikä on yksikön toiminta-ajatus?

Ilostu Oy mahdollistaa senioreille omannäköisen arjen ja toteuttaa suurimmat unelmat. Työtä tehdään laadukkaasti, asiakaslähtöisesti, henkilökohtaisella palvelulla. Ilostu Oy tarjoaa itsemaksaville asiakkaille uudenlaisia, iloisia, joustavia ja monipuolisia tukipalveluita, jotka lisäävät elämäniloa, tuovat arkeen säännöllisyyttä ja turvaa, sekä tukevat itsenäistä ja omannäköistä asumista. Asiakkaidemme elinympäristöt ovat erilaisia ja Ilostuttajat voivat käydä niin asiakkaiden kodeissa, kun erilaisissa hoivaympäristöissäkin. Ilostu Oy:n toiminta-alueisiin kuuluvat Helsinki, Espoo, Kauniainen ja Vantaa.

Palveluitamme ovat: itsenäisen ja turvallisen kotona asumisen tukeminen, yksinäisyyden kokemuksen lievittäminen, keskustelu, arjen sujuvoittaminen, asiointiapu, saattoapu, kuljetusapu Ilostu-autolla, kaupassakäynti, ruuanvalmistus, pyykkihuolto, kodin ylläpito siivous, teknologian käytön opastus, ulkoilu, toiveiden ja unelmien toteuttaminen mm. seura kahvilaan, teatteriin, ravintolaan, jääkiekkopeliin yms.

Ilostun palvelut tukevat mahdollisimman itsenäistä kotona asumista. Ilostuttajat tukevat ja avustavat yksilöllisesti asiakkaita omannäköisen arjen ja unelmien toteutumisessa itsemääräämisoikeutta kunnioittaen. Palvelumme perustuvat siihen, että näemme asiakkaan aktiivisena yhteiskunnallisena vaikuttajana. Voimavarat keskitämme yhdessä tekemiseen ja asioiden mahdollistamiseen sairaudesta ja toimintakyvystä riippumatta. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla tasapaino elämänhallinnassa säilyy. Se vaikuttaa kokonaisvaltaisesti asiakkaan hyvinvointiin ja terveyteen, joka taas pienentää äkillisten toimintakyvyn muutoksia. Tutut ilostuttajat tuovat merkityksellisyyttä ja turvallisuutta asiakkaan arkeen.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Mitkä ovat yksikön arvot ja toimintaperiaatteet?

Ilostu Oy:n arvoja ovat

- Ilo
- Aktiivisuus
- Innovatiivisuus

Ilostu Oy:n toimintaperiaatteet ovat

- Asiakaskeskeinen, inhimillinen ja ystävällinen asiakaspalvelu
- Vahva halu kehittää toimivia yhteistyöverkostoja, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaille
- Välitön kohtaaminen, läsnäolo ja vastavuoroinen vuorovaikutus
- Tavoitteellinen ja voimavarakeskeinen toimiminen yhdessä asiakkaan kanssa yksilöllisen palveluntarpeen mukaisesti
- Toimia ennaltaehkäisevästi ja aktiivisesti tukien asiakkaan omannäköisen ja merkityksellisen elämän toteutumista ja turvallista kotona asumista arvokkaassa ikääntymisessä
- Kuntouttava ja aktivoiva toiminta, arjen sujuvoittaminen, sekä iloisen arjen mahdollistaminen

- **Olla toiveiden ja unelmien toteuttaja**

3 RISKINHALLINTA (4.1.3)

Luettelo riskinhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

Riskinhallinta ja nopea reagoiminen asioihin on osa jokapäiväistä toimintaamme, joka kuuluu koko Ilostu Oy:n henkilöstölle. Rehellinen ja avoin viestintä auttavat riskien ennakoinnissa. Huolellinen ja tarkka suunnittelu, asiakaskeskeiset palvelut, ilostuttajien laadukas perehdyttäminen, sekä säännöllisesti päivitettävät yritykseen liittyvät suunnitelmat, toimintamallit ja prosessit vähentävät mahdollisten riskien syntymistä.

Riskien tunnistaminen

Viikoittaisissa kokouksissa epäkohdista ja riskeistä keskustellaan avoimesti. Asiat luokitellaan ja käsitellään kiireellisyysjärjestyksessä. Koko henkilöstö on ohjeistettu olemaan tarvittaessa heti yhteydessä palveluvastaavaan, mikäli he huomaavat mitä tahansa epäkohtia, riskejä tai laatupoikkeamia.

Riskien käsitteleminen

Läheltä piti -tilanteet dokumentoidaan ja käydään läpi henkilön tai henkilöstön kanssa niiltä osin kuin se on tarpeen laadukkaan ja turvallisen palvelun tuottamisen kannalta. Tilanteesta kirjataan ylös tapahtumakuvaus, huomiot, toimenpiteet, sekä mitä tilanteesta opittiin ja miten vastaavaa tilannetta voidaan jatkossa välttää.

Korjaavat toimenpiteet

Jokainen riskinhallinta tilanne ja tapahtuma käsitellään omanaan tilanteen vaatimalla vakavuudella, etsien ratkaisuja. Käsitellään ja pohditaan, miten epäkohdat pystyttäisiin korjaamaan ja kuinka niiden vaikutus voitaisiin minimoida. Kaikki asianosaiset pääsevät tarpeen mukaan keskustelemaan tilanteesta. Asiakasta ja hänen läheistään informoidaan aina, mikäli tilanne tai asia koskee myös heitä. Tilanteisiin reagoidaan heti, jottei sama asia pääse toistumaan. Tarvittaessa haetaan apua ja tukea yrityksen ulkopuolelta ongelmatilanteiden selvittämiseksi. Kaikki epäkohdat, läheltä piti -tilanteet ja haittatapahtumat kirjataan ylös, sekä ne dokumentoidaan.

Muutoksista tiedottaminen

Henkilöstöä informoidaan kaikista yritystä ja sen toimintatapoja koskevista asioista viikoittaisissa tiimipalavereissa tai viestien käytössä olevan toiminnanohjausjärjestelmän kautta (salattu, turvallinen yhteys). Yhteistyötahoille muutosten ilmoittamisesta vastaa toimitusjohtaja tai palveluvastaava, jonka vastuulla ko. asia on. Nopeaa reagointia vaativissa tilanteissa jokaiselle työntekijälle soimitaan henkilökohtaisesti.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN (3)

Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Palvelupäällikkö Riia Ahonen sekä yrityksen perustaja, omistaja ja toimitusjohtaja Iida Saloranta.

Riia Ahonen, puh. 045 783 76 737, riia.ahonen@ilostu.fi

Iida Saloranta, puh. 050 465 2366, iida.saloranta@ilostu.fi

Omavalvontasuunnitelman seuranta (määräyksen kohta 5)

Palveluvastaava päivittää omavalvontasuunnitelman yhdessä työntekijöiden ja toimitusjohtajan kanssa vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin.

Omavalvontasuunnitelman julkisuus

Omavalvontasuunnitelma on nähtävillä yrityksen www-sivuilla (www.ilostu.fi), sekä saatavilla myös pyydettäessä.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET (4.2)

4.2.1 Palvelutarpeen arviointi

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan alustavasti aina ennen tapaamista ensimmäisessä kontaktissa asiakkaan, läheisen tai muun tahon kanssa puhelimitse. Tämän jälkeen sovitaan tutustumiskäynnistä. Tutustumiskäynti on aina ilmainen ja kestää 1-2 h, eikä se sido asiakasta mihinkään.

Asiakaskeskeisyys näkyy heti kartoituskäynnillä, jolloin asiakkaan kanssa keskustelemalla saadaan käsitys hänen sen hetkisestä elämäntilanteesta ja tavoitteesta. Asiakkaan ehdotukset, toiveet ja tarpeet kuullaan ja palvelujen aloitusta suunnitellaan erityisesti niiden pohjalta. Läheinen voi olla asiakkaan suostumuksella mukana. Mikäli asiakas ei pysty syystä tai toisesta itse päättämään asioistaan, läheisen läsnäololla on tärkeä merkitys. Läheinen on usein mukana tukemassa palvelutarpeen kartoituksessa.

Asiakkaan palvelutarpeen kartoitukseen syvennyttään tapaamisella. Ilostu Oy:n edustaja kertoo omista mahdollisista palveluista, joista keskustellaan. Asiakas, läheinen, kotihoito tai muu taho kertoo omista toiveistaan ja tuntemuksistaan palvelun suhteen. Käynnin yhteydessä havainnoidaan aktiivisesti asiakkaan elinolosuhteita, jolloin saadaan kattava kuva hänen elämäntilanteestaan. Molemminpuolisten huomioiden avulla saadaan asiat läpinäkyviksi ja hyvälle yhteistyölle luotua raamit. Palvelutarpeen kartoituksella havaitaan oikeanlaisten ja oikea-aikaisten palveluiden tarvetta ikääntyvän näkökulmasta.

Palvelutarpeen arvioinnin jälkeen, palvelusuhteen aluksi asiakkaan kanssa tehdään palvelusopimus, joka on voimassa joko toistaiseksi tai määräajan. Palvelusopimuksessa määritellään käyntipäivät ja kellonajat (min käynti 2 h). Palvelusopimuksen irtisanomisaika on yksi kalenteri kuukausi.

4.2.1 Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma

Tukipalveluiden tuottajana hoito- ja kuntoutussuunnitelma eivät kuulu automaattisesti toimintaamme, niistä voidaan asiakkaan halutessa sopia erikseen. Asiakkaiden palvelusuunnitelma tehdään palvelusuhteen alettua ensimmäisten käyntien aikana, vähitellen sitä täydentäen. Palvelusuunnitelma päivitetään aina tarvittaessa, sillä se toimii työkaluna laadukkaana palvelun tuottamisen tukena.

Työntekijöillä on omat vastuuasiakkaat, joiden asioita he pääosin hoitavat tuetusti yhdessä asiakkaan ja/tai hänen läheisiensä kanssa. Vastuuasiakkaan asioiden hoitamiseen kuuluu mm. palvelusuunnitelmien pitäminen ajan tasalla. Palvelusuunnitelmat ovat myös tuuraajien saatavilla, sillä valmiit palvelusuunnitelmat löytyvät asiakkaan omista tiedoista suojatusta DomaCare-toiminnanohjausjärjestelmästä.

4.2.2 Asiakkaan kohtelu

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Ilostu Oy kunnioittaa jokaista asiakastaan tasavertaisesti hänen sairaudestansa tai toimintakyvystään riippumatta. Palvelut mahdollistavat ja tukevat asiakkaan hyvää ja turvallista kotona asumista. Asiakaskeskeinen toimintamme tukee asiakkaan omakohtaista kokemusta siitä, että itsenäiseen toimimiseen ja päätöksentekoon kannustetaan. Asiakkaan yksityisyys ja vapaus säilyvät läpi asiakassuhteen. Palveluja toteutetaan joustavasti asiakkaan toiveiden, voimavarojen ja tarpeiden mukaisesti. Asiakkaalta pyydetään aina lupa läheisten kanssa yhteydenpitoon. Jokainen asiakas täyttää tietojenluovutuslomakkeen, jossa itse määrittelee laajuuden, jolla häntä koskevia tietoja saa pyytää/luovuttaa eteenpäin.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet ja käytännöt

Ilostu Oy:n palvelut ovat asiakkaan hyvinvointia ja hänen arkielämäänsä tukevia palveluja. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta ei rajoiteta. Poikkeuksena ovat vaaralliset tai terveydellistä tilaa uhkaavat tilanteet, joissa toimitaan aina asiakkaan edun mukaisella tavalla. Mikäli rajoittamistoimenpiteitä jostakin painavasta syystä käytettäisiin, käsitellään asia aina tapauskohtaisesti erikseen. Poikkeustilanteista ilmoitetaan tarpeen mukaan asiakkaan läheiselle.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakas kohdataan aina kunnioittavasti. Ilostuttajan käynnillä vuorovaikutus on tärkein työkalumme. Olemme aidosti lähellä ja läsnä. Asiakkaan kanssa käydään säännöllisesti keskusteluja siitä, kuinka palvelut ovat vastanneet hänen tarpeisiinsa ja miten asiakas henkilökohtaisesti on kokenut palvelujen vaikutuksen. Asiakkaan kanssa toimitaan voimavarakeskeisesti yhdessä asetettujen tavoitteiden pohjalta. Muutos- tai uusissa tuentarve tilanteissa varmistetaan, että asiakkaan kanssa on jääty yhteisymmärrykseen siitä, että kaikki on sujunut hänen toivomallaan tavalla. Mahdollinen epämiellyttävä kokemus/tilanne käsitellään mahdollisimman nopeasti, avoimesti keskustellen ja sovitellen.

Yksityisenä sosiaalipalvelujen palveluntuottajana Ilostu Oy on velvollinen ilmoittamaan kaltoinkohtelusta sosiaaliviranomaisille.

4.2.3 Asiakkaan osallisuus

Palautteen kerääminen

Asiakas tai läheiset saavat milloin tahansa antaa suullista tai kirjallista palautetta ottamalla yhteyttä puhelimitse, sähköpostitse tai www-sivujen kautta. Asiakaspalautetta vastaanotetaan erittäin mielellään palveluiden ja laadun kehittämiseksi. Asiakaskokemusta mitataan säännöllisillä asiakastytyväisyyskyselyillä, jotka toteutetaan vähintään kerran vuodessa.

Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Miten asiakaspalautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?

Palautteisiin ja kehitysideoihin suhtaudutaan aina myönteisesti. Ne kerätään, käsitellään ja viedään käytäntöön. Palautteisiin pyritään reagoimaan mahdollisimman nopeasti, jotta voimme kehittyä entistäkin paremmiksi ja palvelumme vastaavat entisestään asiakkaidemme toiveita ja tarpeita.

4.2.4 Asiakkaan oikeusturva

a) Muistutuksen vastaanottaja

Iida Saloranta (vastuuhenkilö)
P. 050 465 2366
S. iida.saloranta@ilostu.fi
Opastinsilta 8 B, 00520 Helsinki

b) Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Helsinki:

Jenni Hannukainen, Sari Herlevi ja Teija Tanska
Neuvonta puh. 09 3104 3355 (ma-to klo. 9.00–11.00)
sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
www-sivujen kautta voit lähettää sosiaaliasiamiehelle suojatun sähköpostiviestin:
<https://www.hel.fi/sote/toimipisteet-fi/aakkosittain/asiamiehet/yhteystiedot-ja-tehtavat/>

Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.
Toinen linja 4 A, 00530 Helsinki
PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Espoo:

Eva Peltola, puh. 09 8165 1032, sosiaali.potilasasiamies@espoo.fi
Neuvontaa puhelimitse. Jätä soittopyyntö (ma-to klo. 11.00–13.00). Henkilökohtainen käynti ajanvarauksella.
PL 205, 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
Neuvontaa puhelimitse, henkilökohtainen käynti ajanvarauksella

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: p. 029 505 3050
Kuluttajaneuvonta palvelee: ma, ti, ke, pe klo. 9.00–12.00 ja torstaisin klo. 12.00–15.00

KKV:n vaihde ja osoitetiedot:
Puhelin: 029 505 3000 (vaihde)
Postiosoite: KKV, PL 5, 00531 Helsinki
Käyntiosoite (ei kuluttajaneuvontaa):
Lintulahdenkuja 2, 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 pikimmiten yhteisymmärryksellä. Sovimme tarpeen mukaan tapaamisen, jossa asia käsitellään sen vaatimalla tavalla.

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 aktiivisesti laaditun palvelusuunnitelman pohjalta. Palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan kanssa yhdessä tavoitteet, johon palvelulla pyritään. Ilostu Oy:n iloinen, aktivoiva, asiakaskeskeinen ja toimintakykyä tukeva asenne lisää asiakkaan henkistä ja sosiaalista hyvinvointia kannustaen aktiivisuuteen. Kotitöitä pyritään tekemään mahdollisimman paljon yhdessä asiakkaan kanssa, huomioiden hänen toimintakykynsä, sairaudet, voimavarat ja halukkuuden.

Havaittuamme riskejä, asiakasta kannustetaan kodin pienissä muutostöissä, joilla tilaa saadaan esteettömäksi, jolloin osallisuuden ja toimijuuden merkitys kotona asumisessa korostuu. Asiakkaan kanssa keskustellaan aktiivisesti ja vireystilaa ylläpidetään mm. monipuolisilla keskusteluilla, aktivoinneilla 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?

Asiakkaan tilannetta havainnoidaan jokaisella asiakaskäynnillä. Tarvittaessa ilostuttajat ovat yhteydessä asiakkaan läheisiin ja/tai palveluvastaavaan, joka vie asiaa eteenpäin. Palvelusuunnitelmaan kirjataan yhdessä asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet. Palvelusuunnitelma päivitetään puolivuositain. 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?

Tukipalvelujen tuottajana asiakkaan ruokavalioon ei voida puuttua ilman asiakkaan suostumusta. Asiakkaalla on vapaa tahto ja päätäntävalta omasta elämästään, mutta Ilostu Oy vahvasti tukee ja auttaa asiakkaitaan mm. monipuolisen ja terveellisen ravitsemuksen toteuttamisessa. Mikäli asiakkaalla on terveydellisistä syistä halu muuttaa omaa ruokavaliotaan, voidaan hänen kanssaan yhdessä etsiä ravitsemusasiantuntija auttamaan terveyden kannalta tehtävässä ruokavaliomuutoksessa.

4.3.3 Hygieniäkäytännöt

Miten yksikössä seurataan yleistä hygienia- ja miten varmistetaan, että asiakkaiden tarpeita vastaavat hygieniäkäytännöt 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 vierailuiden jälkeen. Ilostu Oy:n työntekijät ovat ohjeistettu pesemään kädet aina asiakkaan luokse mentäessä ja sieltä lähtiessä, sekä käyttämään käsineitä ja käsidesiä työssään. Ilostu Oy seuraa valtakunnallisia turvallisuus sekä hygieniaohjeita ja toimii niiden mukaisesti. 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 jotakin merkittävää, niin niistä ilmoitetaan tilanteen mukaan hätänumeroon ja/tai poliisille, läheisille sekä 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 mukaisesti ja hänen luvallaan olemme joustavasti ja läpinäkyvästi yhteydessä eri tahojen/toimijoiden kesken, jotta asiakkaalle voidaan rakentaa paras mahdollinen palvelukokonaisuus. Ilostu Oy on aktiivinen osapuoli monialaisessa yhteistyössä. Ilostuttajat tuntevat hyvin asiakkaamme, joten pystymme tuomaan paljon lisäarvoa asiakkaan elämäntilanteen sanoittamiseen esim. kokonaisvaltaisissa hyvinvointikeskusteluissa.

Haluamme olla kustannustehokkaita ja sen vuoksi teemme tietoisesti yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Näin asiakkaan toiveet ja tavoitteet selkeytyvät ja konkretisoituvat kaikille, eikä palvelua tuotettaessa tule päällekkäisyyttä. Kotihoidon työntekijöiden kanssa olemme yhteydessä esimerkiksi asiakkaan sairaalaan joutuessa tms.

Alihankintana tuotetut palvelut (määräyksen kohta 4.1.1.)

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

Tällä hetkellä Ilostu Oy:llä ei ole lainkaan alihankkijoita. Alihankkijoiden tuottamien palvelujen laatu tarkastetaan säännöllisesti, sekä asiakaspalautetta kerätään aktiivisesti. Alihankkijoiksi otamme vain luotettavia kumppaneita ja mikäli yhteistyö ei sujuisi asetettujen laatuvaatimusten mukaisesti, se purettaisiin.

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 tukee ja kannustaa asiakkaitaan turvalliseen kotona asumiseen. Asiakkaan kanssa voidaan yhdessä tarkistaa, että hänen kotonaan on toimiva palohälytin, 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?

Tukipalveluiden tuottajana emme edellytä ainoastaan sote-alan tutkinnon omaavia ilostuttajia. Ilostu Oy:n hallinnossa työskentelevät: tradenomi, geronomi ja sosionomi. Ilostu-tiimimme koostuu erialojen ammattilaisista kuten mm. kasvatustieteilijä, restonomi, lähihoitaja, yrittäjä, fysioterapeutti yms.

b) Mitkä ovat yksikön sijaisten käytön periaatteet?

Ilostu Oy käyttää sijaisia tuuraamaan välttämättömissä tilanteissa. Ilostu Oy on rakentanut oman sijaisringin, josta voidaan kutsua sijaistamaan. Kaikki ilostuttajien sijaiset ovat perehdytetty samalla tavalla. Palveluvastaava perehdyttää yrityksen toimintatapoihin, käytäntöihin ja arvoihin. Asiakkuuskoordinaattori perehdyttää sijaista asiakasasioihin liittyen. Lisäksi sijaiset pääsevät tekemään vakituisten ilostuttajien kanssa töitä kentälle, ennen kuin he siirtyvät itsenäisesti ilostuttamaan asiakkaitamme. Näin ollen he hallitsevat Ilostu Oy:n toimintatavat asiakkaan edunmukaisesti.

c) Miten henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan?

Ilostu Oy palkkaa tarvittaessa kasvun myötä lisää henkilöstöä. Lisäksi rinnalla on yllä mainittu sijaisista koostuva rinki. Henkilöstön hyvinvointi on osa jokapäiväistä arkeamme.

Henkilöstön rekrytoinnin 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 vaikuttavat henkilön sopivuus tiimiin ja asiakastyöhön Ilostu Oy:n toimintatapojen mukaisesti. Asenne ja persoona vaikuttavat huomattavasti. Ilostu Oy:llä on oikeus varmistaa hänen ammattipätevyytensä.

b) Miten rekrytoinnissa 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 perehdytysjaksolla ja olemalla vahvasti tukena ensimmäisten viikkojen ajan. Uudet 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 lähiesimiehelle tai työnantajalle. Henkilökuntaa kannustetaan antamaan palautetta ja informoimaan tärkeistä asioista sekä kehittämään ja ideoimaan toimintaa jatkuvasti.

e) Miten henkilökunnan täydenniskoulutus järjestetään?

Täydenniskoulutusta 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 kannustaa aktiivisesti asiakkaita apuvälineiden käyttöön, mikäli se asiakkaalle on tarpeelliselta, sekä tukee hänen toimintakykyään ja kotona asumistaan. Varaamme ajan ja/tai kuljetamme asiakkaitamme Ilostu-autoilla apuvälinelainaamoon tai apuvälineliikkeeseen, josta asiakas saa/ostaa hänelle sopivia apuvälineitä arjen sujuvoittamiseen.

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

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

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Ilostu Oy:llä ei ole hoidollisia, eikä sairaanhoidollista palveluita, 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 DomaCare toiminnanohjausjärjestelmässä, johon jokaisella käyttäjällä on oma henkilökohtainen käyttäjätunnus ja salasana. Tunnistettavia asiakastietoja ei lähetetä tavallisin viestein, vaan suojatun DomaCaren kautta. Asiakastietoja sisältävät dokumentit ovat lukollisen toimiston lukollisissa laatikostoissa/kaapeissa. Hävitettävät paperit tuhotaan silppurissa. Asiakaskirjaukset tehdään perehdytyksen mukaisesti 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 www-sivuilta www.ilostu.fi

d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Iida Saloranta (toimitusjohtaja)

P. 050 465 2366

S. 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 edellä mainittuja kehittämistarpeita. Kehitämme ja kehitymmme jatkuvasti ja tavoitteellisesti, sekä reagoimme nopeasti saatuihin palautteisiin.

10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA (5)

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.

Paikka ja päiväys

Helsinki 28.9.2022

Allekirjoitus



Iida Saloranta