

OMAVALVONTASUUNNITELMA

1. Palveluntuottaja

Ilona Group Oy

Y-tunnus: 2747856–5

postiosoite: Ei kiinteää toimipaikkaa

p.+358 40 5885 683

info@ilonagroup.fi

Toimitusjohtaja: Heidi Vuorio-Orola

Toiminta-alue: Pääkaupunkiseutu: Helsinki, Espoo, Kauniainen ja Vantaa | Lupa- ja valvontavirasto

Ilona Group Oy ostaa alihankintana asiakkaan tilauksesta mm. fysioterapeutti-, hieronta-, kampaamo-, jalkahoitaja- ja muita erityisosaamista tai toimilupaa edellyttäviä palveluita yksityisiltä palveluntuottajilta.

2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

Ilona Group Oy tarjoaa ikäihmisille, kuntoutujille palveluja kodinhoitoon sekä arjen askareisiin kaikissa elämäntilanteissa ja –vaiheissa. Ilona Group Oy tarjoaa kotipalvelun tukipalveluita, joita ovat esimerkiksi kauppa- ja asiointipalvelut, kevyt ylläpitosiivous, vaatehuolto ja sosiaalista kanssakäymistä edistävät palvelut.

Toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden yksilölliset tarpeet, jotka kirjataan kartoituksen yhteydessä toimintasuunnitelmaan yhdessä annettavien palveluiden kanssa. Toiminnan tavoitteena on ylläpitää ikäihmisten ja kuntoutujien hyvinvointia ja toimintakykyä. Toiminnalla pyritään myös poistamaan itsenäisen toiminnan esteitä ja ehkäisemään syrjäytymistä ja yksinäisyyttä.

Yrityksen toiminta perustuu seuraaville elämänarvoille:

- arvostus, kunnioitus ja Ihmisläheisyys
- luottamus, rehellisyys ja turvallisuus

ja niitä toteutetaan asiakassuhteissa ja asiakkaan kanssa. Palvelun jatkumo ja pysyvyys ovat tärkeä tekijä asiakkaan luottamuksen rakentamiseksi. Tavoitteena on tuntee henkilökohtaisesti asiakkaat ja heidän läheisensä yrityksen ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Tavoite: saumaton yhteistyö.

Yritys noudattaa toiminnassaan voimassa olevaa lainsäädäntöä, hyvää hallintotapaa ja edellyttää samaa yhteistyökumppaneilta.

3. Riskienhallinta

Ennen palvelun aloitusta kartoitetaan asiakkaan tarpeet, toimintakyky ja sekä mahdolliset esteet, epäkohdat ja riskitekijät yhdessä asiakkaan ja/tai omaisten kanssa. Asiakkaalta selvitetään mm. välttämättömät toimenpiteet, läheisten tai lääkäreiden yhteystiedot sekä muu olennainen tieto hätätapauksien ennakointia varten. Nämä kirjataan asiakashallintajärjestelmään asiakkaan luvalla ja työn suorittaja perehdytetään näihin palvelun alussa eettisten ohjeiden ja työturvallisuuskoulutuksen yhteydessä. Yritys antaa asiakkaalle ehdotuksen esteiden tai epäkohtien poistamisesta itsenäistä selviytymistä ja turvallista asumista varten. Yritys kannustaa työntekijöitä ja asiakkaita tuomaan ilmi asiakkaaseen tai palvelutuotantoon kohdistuvia epäkohtia tai riskitekijöitä.

Työn suorittaja on velvollinen olemaan yhteydessä esimieheensä tai yrityksen johtoon ja keskustelemaan myös asiakkaan kanssa, jos hän havaitsee lisäriskitekijöitä tai laatupoikkeamia asiakkaan tai palvelutuottajan näkökulmasta. Palvelun riskitekijät ja laatupoikkeamat rekisteröidään asiakashallintajärjestelmään ja ne käsitellään välittömästi yrityksen sisäisissä riskienhallintapalavereissa. Laaditaan toimintasuunnitelma korjaavista ja ehkäisevistä toimista sekä asiakkaan että palvelutuottajan turvallisuuden kannalta.

Rekisteröidyt riskitekijät, haittatapahtumat ja lähellä piti –tilanteet sekä korjaavien toimenpiteiden suunnitelma käsitellään yhdessä asiakkaan (ja läheisten) kanssa. Niiden juurisyyt tutkitaan yhdessä ja samalla määritetään käytäntöjä, joilla ne voidaan tulevaisuudessa ehkäistä. Sovitut käytännöt ja vastuulliset tahot kirjataan asiakashallintajärjestelmään/asiakaspalvelukansioon ja niiden toteutusta seurataan säännöllisesti. Täten työn suorittajat saavat ajankohtaisen tiedon mahdollisista ennakoituista riskitekijöistä ja toimenpiteistään asiakashallintajärjestelmästä /asiakaspalvelukansiosta.

Riskinhallinta on osa yrityksen johtamisjärjestelmää ja hyvää hallintotapaa. Riskien ennakointi ja vaikutukset yritystoimintaan ovat osa yrityksen strategista johtamista, johon yritys on varautunut mm. tarvittavin vakuutuksin.

4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvonnan suunnitteluun on alkuvaiheessa osallistunut yhdessä yrityksen johto. Jatkossa sen päivittämiseen osallistuu myös työn suorittajat.

Omavalvonnan suunnittelusta, seurannasta ja päivittämisestä vastaa Heidi Vuorio-Orola (kts. yrityksen yhteystiedot).

Oma valvontasuunnitelmaa tarkistetaan tarvittaessa tai vuosittain ja samalla arvioidaan, onko toiminnassa tapahtunut muutoksia, jotka edellyttävät omavalvontasuunnitelman muuttamista. Omavalvontasuunnitelma vahvistetaan vuosittain, vaikka siihen ei tulisikaan muutoksia. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy toimitusjohtaja. Omavalvontasuunnitelma on julkinen asiakirja ja luettavissa yhtiön internet-sivuilla. Omavalvontaa toteutetaan suunnitelman mukaisesti ja se on osa palvelujen laadunvalvontaa ja toiminnan kehittämistä.

5. Asiakkaan asema ja oikeudet

Ilona Group Oy:n antamat palvelut perustuvat asiakkaan vapaaehtoiseen tilaukseen ja valinnanvapauteen palvelutuottajien keskuudessa. Asiakkaan palvelutarpeet toimintakyvyn ja sosiaalisen kanssakäymisen ylläpitämiseksi arvioidaan yhdessä asiakkaan (ja tarvittaessa läheisten) kanssa ensimmäisellä kartoituskäynnillä ennen palvelusopimuksen allekirjoitusta. Lähtökohtana on asiakkaan tahdonvapaus ja itsemääräämisoikeus. Edunvalvojan tai valtuutetun näkökanta huomioidaan siinä tapauksessa. Jos asiakkaan oma päätöksentekokyky on väliaikaisesti tai pysyvästi heikentynyt.

Sopimusta tehtäessä otetaan huomioon asiakkaan toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Asiakas osallistuu ja vaikuttaa palvelun suunnitteluun ja toteuttamiseen. Palvelusuunnitelmaan tehdään muutoksia ja päivitetään asiakkaan henkilökohtaisten tarpeiden, tavoitteiden ja tilanteiden muuttuessa.

Palvelukartoituksessa käytetään apuna palvelutaulukkoa ja asiakkaan itse antamia lähtötietoja omasta elämäntilanteestaan, kunnostaan ja toimintakyvystään. Palvelutuottaja ei edellytä luottamuksellisten potilas- tai hoitotietojen luovutusta. Palvelusuunnitelman toteutumista seurataan säännöllisesti asiakaspalautteella ja yhteispalaverilla, jossa työn suorittaja/-t tutustuvat palvelusuunnitelmaan. He raportoivat palvelujen toteutumisesta, mahdollisista poikkeamisista ja niiden syistä. Palvelusuunnitelma, ennakoidut riskit ja muu olennainen tieto käydään aina läpi palvelun työn suorittajan (myös alihankkijoiden kanssa tietoturva-asiat huomioiden) ennen palvelujen aloitusta asiakkaalle.

Ilona Group Oy toimii aina hyvän hallintotavan ja korkean eettisten periaatteiden mukaan. Asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta, yksityisyyttä, koskemattomuutta ja turvallisuutta sekä vapautta päättää omista asioista kunnioitetaan ja vaalitaan. Ilona Group Oy noudattaa kaikissa toimissaan vaitiolovelvollisuutta ja henkilötietosuojaa.

Ilona Group Oy kerää systemaattisesti palautetta palvelujensa laadusta, oikea-aikaisuudesta ja asiakaskokemuksesta. Asiakkaat voivat antaa jatkuvasti palautetta palveluista ja palvelujen suorittajista. Kaikki asiakaspalautteet rekisteröidään asiakashallintajärjestelmään ja niihin reagoidaan välittömästi. Asiakkaan palautteeseen vastataan ja palautteet käsitellään säännöllisesti kokouksissa. Asiakaspalautteet ovat merkittävä osa toiminnan kehittämistä.

Jos asiakas on tyytymätön samaansa kohteluun, on hänellä oikeus tehdä muistutus palveluntuottajan johdolle, joka käsittelee muistutuksen neljän vuorokauden kuluessa ja ryhtyy tarvittaviin toimenpiteisiin. Ilona Group Oy:tä koskevat muistutukset voi tehdä toimitusjohtaja Heidi Vuorio-Orolalle. Asiakkaan ja työn ja palvelun suorittajan kanssa selvitetään mahdolliset haittatapahtumat, vaaratilanteet tai epäasiallinen kohtelu sekä sovitaan korjaavista toimenpiteistä tai korvauksista. Tämän lisäksi asiakkaalla on oikeus ottaa yhteyttä oman kuntansa sosiaaliamieheen sosiaalivastaava@hel.fi, potilasvastaava@hel.fi, Asiakkaiden yhteydenotot puh. 09 3104 3355 (Helsinki). Henkilökohtaisesta **tapaamisesta** tulee aina sopia etukäteen. Yhteydenotto vakehyva.fi (Vantaa), luvn.fi (Espoo ja Kauniainen) tai kuluttajaneuvontaan (www.kuluttajaneuvonta.fi).

Voit olla yhteydessä sosiaalivastaavaan, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaalivastaavaan voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja muut läheiset, kuntalaiset sekä sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot. Sosiaalivastaava neuvoa sekä julkisten että yksityisten sosiaalihuollon palveluiden käyttämisestä. Sosiaalivastaava ei tee päätöksiä.

6. Palvelun sisällön omavalvonta

Ilona Group Oy tuottaa palveluita, joiden tarkoituksena on helpottaa ihmisten arkea, ylläpitää hyvinvointia sekä tuottaa iloista ja positiivista mielialaa. Samalla pyritään estämään syrjäytymistä ja vähentämään yksinäisyyttä sekä luomaan turvallinen elin- ja toimintaympäristö.

Ilona Group Oy pyrkii palveluillaan ylläpitämään ja edistämään asiakkaidensa fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä, hyvinvointia ja osallisuutta. Lisäksi yritys järjestää eri kohderyhmille mahdollisuuden osallistua liikunta- ja harrastustoimintaan kotona ja sen ulkopuolella heidän omien tavoitteidensa mukaisesti. Tarvittaessa pidetään asiakkaan ruoka- ja liikuntapäiväkirjaa tukemaan hänen muuta hoitoaan ja kuntoutumistaan.

Ilona Group Oy edellyttää työn suorittajiltaan hyvää henkilökohtaista hygieniaa ja yleisten terveysohjeiden noudattamista infektioriskin ja tarttuvien sairauksien estämiseksi. Asiakkaiden henkilökohtaiset hygieniakäytännöt ja –tavoitteet kirjataan alkukartoitukseen.

7. Asiakasturvallisuus

Asiakkaan luona pyritään aina toimimaan niin, ettei asiakkaalle, hänen omaisuudelleen tai palvelun suorittajalle aiheudu vaaraa. Käyttäessään asiakkaan välineitä ja laitteita Ilona Group Oy:n työn suorittaja sitoutuu noudattamaan käyttö- ja muita annettuja ohjeita. Ilona Group Oy noudattaa yleisiä palo- ja pelastuslaitosten turvallisuusohjeita sekä taloyhtiöiden ohjeistusta ilmoitusvelvollisuudesta ja tiloista poistumisesta palon sattuessa.

Yritys ei ole vastuussa asiakkaan kodin turvallisuudesta, mutta säännöllisillä asiakaskäynneillä, oikeilla toimintatavoilla ja mahdollisilla lisävarusteilla ja -laitteilla sitä voidaan edesauttaa. Kartoituskäynnillä pyritään selvittämään mahdolliset asiakkaan ja kodin turvallisuuteen liittyvät riskitekijät ja antamaan suositukset toimintakyvyn mukaisista turvallisuutta parantavista toimenpiteistä (mm. esteettömäksi tekeminen). Havaitessaan asiakkaan realisoituneen turvallisuusriskin tai kykenemättömyyden huolehtia itsestään, on työn suorittaja velvollinen tekemään välittömästi ilmoituksen asiasta palveluvastaavalle sekä/ja ottamaan yhteyttä asiakkaan nimeämään läheiseen.

8. Henkilöstö

Ilona Group Oy:llä ei ole vielä omia palkattuja kotipalvelutyöntekijöitä. Sairaustapauksissa tai lomaaikoina yritys järjestää sijaisen vakituisen tilalle.

Henkilöstön määrä riippuu asiakaskunnan määrästä, sijainnista ja heidän tilaamasta palvelulaajuudesta. Yrityksen työn suorittajilla on laaja-alainen osaamis- ja koulutustausta sekä kokemus ja kielitaito, jotka varmennetaan erilaisin todistuksin. Koska hoivapalvelut kuuluvat yrityksen palvelutarjontaan, edellytetään hoitajilta hoito- ja hoivakoulutusta. Lisäksi hoitohenkilökunnalta tarkistetaan rikosrekisteriote.

Rekrytoinnin periaatteena on hyvä, palveluhenkinen asenne, kyky selkokieliseen viestintään ja kädentaidot (mm. liikuntaa, ompelua, käsityötaitoa tai ruoanlaittoa varten). Hoitajat perehdytetään yrityksen toimintatapoihin, arvoihin ja asiakaslupaukseen palvelusuhteen alkuvaiheessa. Heille järjestetään yrityksen sisäinen koulutus/erikseen osoitettu koulutus työturvallisuudesta ja omavalvonnan sisällöstä, tavoitteista ja periaatteista.

Hoitajat voivat tarkastaa omat tietonsa järjestelmästä ja korjata niitä, mikäli ne on virheellisesti täytetty (esim. verkkosivuilla yhteystiedot).

Ilona Group Oy antaa palveluita asiakkaan tiloissa, tarvittaessa etäyhteydenotto (keskustelua tai tarkistussoitto) tai asioi yhdessä asiakkaan kanssa virastoissa, kaupoissa yms. Palvelut annetaan asiakkaan läsnä ollessa ja hän avaa pääsyn omiin tiloihinsa. Yrityksellä ei ole asiakkaan avaimia, kulkukortteja tai salasanoja turvajärjestelmiin, ellei asiakas halua antaa avaimia/koodeja. Asiakas tai taloyhtiö on vastuussa asumuksen kulunvalvontalaitteista, turvapuhelimista, hälytys- tai kutsulaitteista sekä niiden toimivuudesta ja huollosta.

9. Asiakastietojen käsittely

Ilona Group Oy:n asiakasrekisterin vastuuhenkilönä on toimitusjohtaja Heidi Vuorio-Orola ja tietosuojavastaavana toimii Jarmo Orola (kts. yrityksen yhteystiedot). Asiakastiedot tallennetaan suojattuun asiakashallintajärjestelmään, jonne on pääsy vain toimitusjohtajalla ja asiakasrekisterin tietosuojavastaavalla sekä rajoitettu pääsyoikeus hoitajilla. Asiakashallintajärjestelmän tiedot säilytetään tietosuojatussa pilvipalvelussa tai lukitussa tilassa Suomessa.

Ilona Group Oy hallinnoi asiakkaan potilas- tai hoitotietoja. Kaikilla hoitajilla, työn suorittajilla ja tuottajilla on asiakas- ja sopimustietoja koskeva salassapitovelvollisuus, joka jatkuu myös työsuhteen tai toimeksiannon päätyttyä.

Ilona Group Oy:n EU:n tietosuoja-asetuksen (EU 2016/679) 30 artiklan mukainen seloste käsittelytoimista löytyy yhtiön internet-sivuilta www.ilonagroup.fi.

Helsingissä 12.2.2026

Ilona Group Oy

2747856–5

Toimitusjohtaja- Hallituksen puheenjohtaja

Heidi Vuorio-Orola

Sisällysluettelo

1. Palveluntuottaja
2. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
3. Riskienhallinta
4. Omavalvontasuunnitelman laatiminen
5. Asiakkaan asema ja oikeudet
6. Palvelun sisällön omavalvonta
7. Asiakasturvallisuus
8. Henkilöstö
9. Asiakastietojen käsittely