

OJENNETUT KÄDET OY

YKSITYISTEN SOSIAALIPALVELUIDEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

Palveluntuottajan nimi Ojennetut kädet oy	Y-tunnus 3214555-4
Kotipaikka Lempäälä	
Katuosoite PL 6	Postinumero ja- toimipaikka 37501 Lempäälä
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan Kotihoito; ikäihmiset, perheet ja ihmiset, jotka tarvitsevat apua arjesta selviämiseen.	
Palveluista vastaava Tiina Penijärvi	Puhelin 0505541175
Sähköposti info@ojennetutkadet.fi	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta 29.10.2021	

2 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

Toiminta-ajatus

Tarjoamme sosiaali- ja terveystalvueluita Pirkanmaalla kunnille, yrityksille sekä yksityisille ihmisille. Palvelut tapahtuvat pääasiassa asiakkaiden kotona. Jokaiselle asiakkaalle tehdään palvelusuunnitelma, josta selviää, mitä apuja asiakas tarvitsee ja kuinka usein. Kohderyhmä palveluille ovat ikäihmiset sekä ihmiset, jotka sairautensa tai elämäntilanteensa vuoksi tarvitsevat tukea ja palveluja arjesta selviämiseen. Meiltä on mahdollista saada myös tilapäistä hoitoa ja tukea esim. leikkauksesta toipuvalle tai sairaalasta kotiutuvalle. Asiointi apua (mm. kaupassa, apteekissa) asiakkaan kanssa tai puolesta. Tarjoamme myös pesuapua ja pientä kodinhoidollista tukea mm. pyykin pesua ja ruuanlaittoa.

Teemme työtä suurella sydämellä, hymy huulilla, unohtamatta kosketuksen voimaa. Pienenä yrityksenä pystymme tarjoamaan tutun ja turvallisen hoitajan käynnit. Meille on tärkeää työssämme asiakkaan aito kohtaaminen, tahto ymmärtää asioita asiakkaan näkökulmasta, itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja yksilöllisten tarpeiden sekä kiinnostusten huomioiminen. Tavoitteemme on, että palvelulla on todellisia vaikutuksia, jotka ylläpitävät ja kohentavat asiakkaan mielialaa, toimintakykyä sekä parantaa näin hänen elämänlaatuaan. Tärkeää on saavuttaa asiakkaan luottamus ja tätä kautta arvokkaita kohtaamisia sekä yhdessä tekemisen riemua ja iloa. Toimimme täysin luottamuksellisesti ja noudatamme toiminnassamme ehdotonta vaitiolovelvollisuutta.

Arvot ja toimintaperiaatteet

Ammatillisuus

Tarjoamme asiakkaille parasta ja laadukasta kotihoitoa vuosien kokemuksella. Tiedostamme, että tässä työssä et ole koskaan valmis, vaan joka päivä oppii uutta. Huolehdimme omasta osaamisesta seuraamalla aikaa ja maailman tapahtumia sekä käymällä kursseja ja koulutuksia. Tulemme laajentamaan osaamistamme myös uusilla ammattitutkinnoilla.

Kunnioitus

Kunnioitamme ja hyväksymme asiakkaamme sellaisina kuin he ovat. Jokainen on omanlaisensa yksilö ja tärkeä. Työssämme kunnioitamme asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, ihmisarvoa ja oikeutta hyvään ja tasapainoiseen elämään. Tuemme ja ohjaamme asiakasta elämän erilaisissa tilanteissa parhaalla mahdollisella tavalla. Työ tapahtuu asiakkaan kotona, joten toisen kodin kunnioittaminen on meille sydämen asia.

Turvallisuus

Annamme kokonaisvaltaista, turvallista ja luotettavaa hoitoa asiakkaille. Meille on tärkeää, että asiakas luottaa meihin ja kokee olonsa turvalliseksi. Aiomme olla asiakkaidemme luottamuksen arvoisia.

Oikeudenmukaisuus, yhdenvertaisuus

Ohjeistamme ja jaamme tietoa asiakkaiden oikeuksista ja niihin liittyvistä säädöksistä. Ohjaamme ja tiedotamme myös asiakkaita heidän oikeuksistaan ja etuuksistaan. Kohtelemme kaikkia yhdenvertaisesti. Kunnioitamme ihmisarvoa.

Aito välittäminen

Teemme työtämme suurella sydämellä. Olemme läsnä ja vietämme aikaa asiakkaalle mieleisellä tavalla ilman kiirettä. Työskentelyssämme näkyy ja tuntuu aito välittäminen ja auttamisen halu. Haluamme lisätä asiakkaiden päiviin iloa, elämää ja mielekkyyttä, sillä jokainen asiakas on meille tärkeä.

3 RISKIENHALLINTA

RISKIENHALLINNAN JÄRJESTELMÄT JA MENETTELYTAVAT

Riskien tunnistaminen

Asiakkaiden kodin riskejä kartoitetaan yhdessä asiakkaan ja mahdollisesti omaisten kanssa heti kartoituskäynnillä. Näin ollaan tietoisia mahdollisista riskeistä ja epäkohdista, jolloin ne tulee huomioitua heti ja asiaan voidaan puuttua asiaan kuuluvalla tavalla. Työntekijät raportoivat toisilleen erilaisista epäkohdista ja riskeistä suoraan heti näitä asioita havaitessaan ja puuttuvat asioihin niiden vaatimalla tavalla.

Henkilökunta tuo esille havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit

Raportoimalla suullisesti, tekemällä haittailmoituksen kirjallisena. (Ojennetut kädet Oy:llä on oma manuaalinen lomake tätä varten.)

Riskien käsitteleminen

Suulliset ja kirjalliset haittailmoitukset käsitellään tarvittaessa heti tai viikkopalaverissa työntekijöiden kesken. Ilmoitukset käydään läpi niitä koskevan asiakkaan kanssa, sekä omaisten kanssa asiakkaan halutessa. Mikäli tapahtuu jotakin vakavaa, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, niin tällöin informoimme asiakasta ja omaista korvausten hakemisesta. Kaikista ilmoitetuista haittatapahtumista tehdään kirjallinen raportti. Nämä säilytetään asianmukaisesti lukollisessa kaapissa ja ne arkistoidaan. Lisäksi vastineet sekä muutostoimet kirjataan kirjallisesti ja säilytetään asian mukaisesti.

Korjaavat toimenpiteet

Haittailmoituksen tekevän työntekijän tulee jo ilmoitusta tehdessä miettiä ilmoitukseen: mitkä asiat johtivat tapahtumien kulkuun, mitä haittaa asiakkaalle tai työntekijälle tapahtui, miten vastaavalta tilanteelta voidaan välttyä tulevaisuudessa. Omistajat käyvät nämä asiat vielä suullisesti lävitse toistensa kanssa ja näihin edellä mainittuihin kysymyksiin vastataan vielä yhdessä ja ne kirjataan asianmukaisesti. Sen jälkeen tarvittavat muutokset toimeenpannaan/ehdotetaan asiakkaalle, mikäli haittatapahtuma johtunut asiakkaan kodista.

Yksikössä reagoidaan esille tulleisiin epäkohtiin, laatupoikkeamiin, läheltä piti tilanteisiin ja haittatapahtumiin seuraavasti:

Välitön reagointi edellä mainittuihin asioihin. Yhdessä parannusten toimeenpaneminen. Avoin ja rehellinen keskustelu.

Muutoksista tiedottaminen

Muutokset sovitaan työntekijöiden kesken viikkopalaverissa ja otetaan käytäntöön viipymättä. Kaikki muutokset kirjataan ja omavalvontasuunnitelma päivitetään tarvittaessa.

4 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

Omaavonnan suunnittelusta vastaavat henkilöt Tiina Penijärvi, Pauliina Äyräs
Ketkä ovat osallistuneet omaavonnan suunnitteluun? Tiina Penijärvi, Pauliina Äyräs
Miten palveluntuottajat huolehtivat omaavontasuunnitelman päivittämisestä? Suunnitelma päivitetään toiminnan muuttuessa tai tarvittaessa. Vuosittain omaavontasuunnitelma käydään lävitse ja silloin havaittavat muutokset tehdään välittömästi.
Missä palveluntuottajilla on omaavontasuunnitelma nähtävillä? Yrityksen www-sivulla ja yrityksen kotitoimistolla kansiossa.

5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Palveluntarpeen arviointi Hoito- ja palveluntarve arvioidaan ja kartoitetaan asiakkaan sekä mahdollisten omaisten kanssa yhteistyössä kartoituskäynnillä. Kartoituskäynnillä ohjataan ja informoidaan saatavilla olevista palveluista ja kaikki tämä perustuu asiakkaan ja työntekijän luottamukselliseen suhteeseen. Palvelutarvetta arvioidaan myös esimerkiksi sairaalassa hoitoneuvotteluissa, joissa yleensä on mukana asiakasohjaaja kunnalta, lääkäri, asiakas, mahdollisesti omainen sekä palveluntarjoaja. Tavoitteena on tukea ja auttaa asiakkaita pärjäämään arjessa. Tukea kotona elämistä mahdollisimman pitkään ja turvallisesti. Tuetaan ja autetaan asiakkaan itsenäisessä elämisessä. Palvelut rakennetaan kunkin asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Mahdollisesti tuetaan myös omaisten jaksamista ja vahvistetaan tätä sosiaalista verkostoa. Omaiset ja muu sosiaalinen verkosto otetaan mukaan asiakkaan toiveiden mukaan. Nämä kirjataan palvelusuunnitelmaan.
Hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma Jokaiselle asiakkaalle tehdään oma palvelusuunnitelma kirjallisena. Tähän palvelusuunnitelmaan kirjataan asiakkaan palveluiden tarpeet, jotka kootaan henkilökohtaisten tarpeiden mukaan. Ottaen huomioon hoidolliset, palvelulliset ja kuntoutukselliset tarpeet. Palvelusuunnitelmaan kirjataan keitä omaisia tai muita sosiaalisesta verkostosta on mukana hoidossa ja kenelle hoidosta tai annetuista palveluista on lupa kertoa. Suunnitelma toimii pohjana työntekijöiden toiminnalle. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään yhdessä tarpeen vaatiessa asiakkaan ja työntekijän kanssa. Hoitajat pystyvät hyödyntämään työssään mm. seuraavia testejä MMSE, MNA ja lyhyt ortostaattinen koe. Yrityksen omistajat pitävät huolen, että tuntevat asiakkaiden palvelusuunnitelmat sisällöllisesti ja toimivat niiden mukaisesti. Uudet ja päivitettyt suunnitelmat käydään yhdessä läpi viikkopalaverissa.

Kirjalliset versiot suunnitelmista on saatavilla Ojennetut kädet oy:n toimistossa sekä asiakkaalla itsellään. Omistajien tehtävänä on valvoa, että suunnitelmat ovat ajan tasalla.

ASIAKKAAN KOHTELU

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Sosiaalihuollon palveluissa työntekijöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakasta kohdellaan aina kunnioittavasti. Palvelu tapahtuu pääsääntöisesti asiakkaan kotona ja hänen kotiaan kunnioitetaan. Palvelussa sekä laadittaessa hoito- ja palvelusuunnitelmaa otetaan huomioon asiakas kokonaisuutena. Hänen omat toiveet, elämänhistoria, mieltymykset, tavoitteet, uskonto ja arvot. Hoitotilanteissa ja kohtaamisissa läsnäolo ja kuuntelu ovat kaikkien osapuolten oikeus. Yrityksemme toiminta perustuu siihen, että jokainen otetaan vastaan yksilönä. Hänen toiveitaan ja itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan ja tuetaan.

Asiakkaan asiallinen kohtelu

Asiakasta kohdellaan aina asiallisesti ja kunnioittavasti. Työntekijät ovat ammattitaitoisia ja omaavat kyvyn kohdata asiakkaan arvokkaasti tilanteessa kuin tilanteessa. Yrityksen arvot, periaatteet ja toimintatavat korostavat asiakkaan aitoa kohtaamista ja tahtoa ymmärtää asioita asiakkaan näkökulmasta.

Asiakkaalla, omaisella tai läheisellä on oikeus tehdä muistutus yritykselle, mikäli kohtaavat tai kokevat epäasiallista käytöstä tai epäammattillisuutta. Asiat kirjataan ja käydään läpi työntekijöiden kesken. Kirjallinen muistutus käydään läpi työntekijän, asiakkaan ja omaisen kanssa yhteispalaverissa, jotta kaikkia osapuolia kuullaan. Asiat kirjataan ylös. Lisäksi pohditaan, miten vältetään vastaavanlaisilta tilanteilta, ettei samaa tapahdu uudelleen. Muistutuksen pohjalta kehitetään toimintaa.

Asiakkaan osallisuus

Työntekijöiden tulee olla aktiivisia ja kysyä palautetta sekä rohkaista antamaan sitä kirjallisesti. Annetaan mahdollisuus antaa palautetta myös anonyymisti, mikäli asiakas sitä haluaa. Palautelomake jaetaan asiakkaille kerran vuodessa. Lisäksi yrityksen www-sivuilla on sähköposti, johon palautetta voi lähettää milloin vain.

Saadut palautteet luetaan välittömästi ja mikäli palaute ei vaadi välitöntä reagointia, niin silloin palautteet käsitellään viikoittain palaverissa. Mikäli palaute vaatii välitöntä reagointia, silloin yrityksen johto käsittelee sen ja tekee korjaavat toimenpiteet välittömästi. Yrityksen toimintaa kehitetään palautteiden avulla. Asiakaspalaute on osa laadunvalvontaa.

Asiakkaan oikeusturva

- **Muistutuksen vastaanottaja**
Yrityksen johto: Tiina Penijärvi, Pauliina Äyräs
- **Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot**
Sisäsuomen maistraatti, Tampereen yksikkö
Hatanpään valtatie 24
PL 682
33101 Tampere

- **Miten palvelua koskevat muistutukset, kantelut- ja muut valvontapäätökset käsitellään sekä huomioidaan toiminnan kehittämisessä?**

Asiakas tai omaiset voivat tehdä kirjallisen muistutuksen, mihin yritysjohto vastaa kahden (2) viikon kuluessa kirjallisesti. Käsittely on luottamuksellista ja muistutuksia käytetään osana yrityksen toimintaa ja sen kehittämistä.

- **Tavoiteaika muistutuksen käsittelylle**

Kaksi (2) viikkoa

Lääkehoito

Toimistossa ei säilytetä kenenkään lääkkeitä, vaan lääkkeet ovat asiakkaiden kotona. Mikäli asiakkaan kotona on lääkkeitä ja mikäli lääkkeenjako on annettu yrityksemme hoitoon, on meidän tehtävänä seurata lääkkeiden kulutusta. Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaa asiakkaan lääkäri ja sairaanhoitaja, joiden kanssa tarvittaessa tehdään yhteistyötä.

Mikäli lääkejako ei ole yrityksemme hoidossa, mutta huomaamme asiakkaan käyttävän liikaa lääkkeitä, olemme velvollisia ottamaan asian puheeksi asiakkaan kanssa. Mikäli asiakkaan lääkehoito on yksikön tai kunnan hoidossa, olemme velvollisia tuomaan huolemme ja havaintomme julki kunkin hoitoyksikön esimiehelle tai asiakasta hoitavalle taholle.

Lääkejako suoritetaan asiakkaan omassa kodissa asiakkaan lääkannostelijaan. Ensimmäinen lääkejako tehdään kahdeksi viikoksi kahteen dosettiin kahden hoitajan voimin, toinen hoitaja jakaa lääkkeet ja toinen tarkistaa eli kaksoistarkistus. Jatkossa hoitaja tarkistaa edellisellä viikolla jaetun dosetin ja antaa sen asiakkaalle käyttöön ja jakaa tyhjän dosetin, jonka taas seuraavalla viikolla hoitaja tarkistaa jne. Näin saamme lääkejaoille kaksoistarkistuksen. Lääkelista säilytetään asiakkaan kotona paikassa, joka on yhdessä sovittu. Kehotamme lukollisen lääkekaapin hankintaan, jolloin ulkopuolisilla ei ole lääkkeisiin tai lääkelistaan pääsyä.

Lääkehoidon osaamista pidetään yllä itsenäisesti, sekä lääkeluvat päivitetään hyvissä ajoin ennen niiden vanhentumista. Vastuulääkäri lääkelupiin ja lääkehoitosuunnitelmaan tulee Medics24, Sirppa ostopalveluna Ojennetut kädet oy:lle. Mikäli työntekijällä ei ole voimassa olevia lääkelupia, hän ei osallistu asiakkaiden lääkehoitoon millään tavalla.

- **Miten yrityksen lääkehoitosuunnitelmaa seurataan ja päivitetään?**

Medics24 laatii ja päivittää Ojennetut kädet oy:lle lääkehoitosuunnitelman käytännön työkaluksi. Lääkehoitosuunnitelman hyväksyy lääkitysturvallisuuden vastuulääkäri Medics24:ltä. Lääkehoitosuunnitelma on turvallisen lääkityshoidon tärkein työväline, joka perustuu potilaiden lääkityshoidon riskien arviointiin. Lääkehoitosuunnitelmassa keskitytään Ojennetut kädet oy:n olennaisiin lääkitysturvallisuus alueisiin ja hoitajat saavat siitä apua käytännön työhön. Lääkehoitosuunnitelma on osa lakisääteistä laatu- ja potilasturvallisuussuunnitelmaa, joten hoitajat noudattavat sitä työssään.

Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Tiina Penijärvi huolehtii siitä, että yritys saa päivitetyn lääkehoitosuunnitelman tarvittaessa tai kerran vuodessa Medics24:ltä.

Palveluista vastaava johtaja käy lääkehoitosuunnitelman lävitse työntekijöiden kanssa pääpiirteittäin viikkopalaverissa suunnitelman päivittyessä ja työntekijät lukevat suunnitelman itsenäisesti sekä kuitaavat suunnitelman luetuksi. Lääkehoitosuunnitelma on toimistolla luettavissa aina. Näin varmistamme jokaisen työntekijän saavan ajantasaisen tiedon sekä kertaavan ohjeistusta tarvittaessa.

Lääkehoitosuunnitelman toteutumista käydään lävitse viikkopalavereissa yhdessä työntekijöiden kanssa.

- **Kuka yrityksessä vastaa lääkehoidosta?**
Terveystieteiden palveluista vastaava johtaja Tiina Penijärvi.

Yhteistyö eri toimijoiden kanssa

Asiakkaan asianmukaisesti antamalla luvulla, työntekijät voivat kysyä lääkityksestä ja sen muutoksista muilta hoitavilta tahoilta (terveyskeskus, sairaalat). Näihin on olemassa suostumuslomakkeet, jotka allekirjoitetaan ja toimitetaan hoitavaan yksikköön. Hoitavassa yksikössä suostumus tietojen luovuttamiseen kirjataan potilaan tietoihin.

Mikäli omainen on osallisena hoidossa, voi omainen asiakkaan luvalla toimittaa ajantasaiset lääkitystiedot yrityksemme tietoon.

Nämä asiat sovitaan kartoituskäynnillä ja kirjataan hoito- ja palvelusuunnitelmaan.

6 ASIAKASTURVALLISUUS

Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne

- **Yrityksen hoito- ja hoivahenkilöstön määrä ja rakenne**
Alussa kaksi (2) lähihoitajaa, yrityksen perustajat Tiina Penijärvi ja Pauliina Äyräs.
- **Yrityksen sijaisten käytön periaatteet**
Toistaiseksi ei ole tarkoitus käyttää sijaisia, vaan työllistää itse itsemme.
- **Henkilöstövoimavarojen riittävyys varmistetaan**
Pitämällä yllä avoin ilmapiiri ja ratkaisujen keksiminen yhdessä. Työvuorosunnittelussa otetaan huomioon henkilökohtaisia toiveita vuoroista. Riittävä lepo ja loma.

Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

- **Yrityksen henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet**
Mikäli asiakasmäärä kasvaa, työ kuormittuu liiaksi tai työn laatu kärsii, on henkilökunnan palkkaaminen aiheellista.
- **Rekrytoinnissa otetaan huomioon erityisesti asiakkaiden kodeissa työskentelyyn soveltuvuus, luotettavuus ja yrityksen arvot**
Aiempi työkokemus ja edellisten työnantajien kuunteleminen. Työkokemus kotihoidosta luetaan eduksi. Noudatamme 4kk koeaikaa, jonka aikana nähdään työntekijän soveltuvuus itsenäiseen ja vastuulliseen työhön sekä soveltuvuus yrityksen arvomaailmaan.

Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta

- **Yrityksessä huolehditaan työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytyksestä asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen:**
Yrityksen kasvaessa, johto kokoaa perehdytyskansion ja perehdyttää työntekijänsä asianmukaisesti ja perusteellisesti.
- **Henkilökunnan velvollisuus tehdä ilmoitus asiakkaan palveluun liittyvistä epäkohdista tai niiden uhista ja kuinka epäkohtailmoitukset käsitellään sekä tiedot siitä, miten korjaavat toimenpiteet toteutetaan yrityksen omavalvonnassa:**
Katso kohta 3 RISKINHALLINTA.
- **Henkilökunnan täydennyskoulutus järjestetään:**
Henkilöstön osaamista täydennetään osaamistarpeiden ja taitojen mukaan. Jokainen työntekijä on velvollinen pitämään omaa ammattitaitoa yllä. Ulkopuolisella koulutuksella ja opiskelulla vahvistetaan osaamisalueita.

Toimitilat

Työ tapahtuu asiakkaan omassa kodissa, joten varsinaista toimitilaa ei ole. Ojennetut kädet Oy:n toimisto sijaitsee osoitteessa: Kehäkukantie 6, 37550 Lempäälä. Toisen yrityksen perustajan kodissa, omassa tilassaan. Toimistossa on lukollinen arkistokaappi, jossa säilytetään asiakaspaperit ja asiakirjat. Arkistokaapissa on myös lukollinen avainkaappi. Tähän arkistokaappiin sekä avainkaappiin on avaimet vain yrityksen omistajilla. Muut yrityksen ulkopuoliset ihmiset eivät pääse lukollisen kaapin sisältöön käsiksi.

7 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

- **Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?**
Yrityksessä pyritään korkeaan tietosuojatasoon. Toistaiseksi yrityksellä on manuaalinen potilastietojärjestelmä, jota säilytetään lukollisessa arkistokaapissa. Tulevaisuudessa siirrytään sähköiseen potilastietojärjestelmään. Työntekijältä odotetaan suunnitelmallista toimintaa kirjaamisen alusta tietojen hävittämiseen. Toimistossa on silppuri, jossa hävitetään kaikki asiakas- ja potilastietoja koskevat paperit. Avainkaapissa olevissa asiakkaiden avaimissa ei tule olemaan nimiä, vaan avaimet numeroidaan ja jokaisella asiakkaalla on oma numeronsa.

Sosiaalipalveluiden potilastiedot pidetään erillään terveydenhuollon potilastiedoista.
- **Miten huolehditaan yrityksen kasvaessa henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvästä perehdytyksestä ja täydennyskoulutuksesta?**
Perehdytyskansion tulee olemaan tietoa henkilötietojen käsittelystä ja tietoturvasta. Työntekijä ohjataan lukemaan ja sisäistämään nämä asiat. Lisäksi salassapitosopimus allekirjoitetaan ja se on voimassa työsuhteen ajan sekä sen jälkeen. Riittävä perehdytys ja sille varataan aikaa. Tulevaisuudessa yrityksen kasvaessa on mahdollista ostaa maksullisia verkkokursseja, jotka työntekijöiden kuuluu lukea ja testata tietonsa, esim. oppiportti.

- **Missä yrityksen rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä? Jos yritykselle on laadittu vain rekisteriseloste, miten asiakasta informoidaan tietojen käsittelyyn liittyvistä kysymyksistä?**

Yrityksen www-sivuilla vapaasti nähtävissä ja lisäksi hoito -ja palvelusuunnitelmaan laitetaan liitteeksi informaatio tietojen käsittelystä ja tämä käydään myös suullisesti läpi.

- **Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot**

Pauliina Äyräs

Puh: 0505541176

8 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Asiakkailta, henkilökunnalta ja riskinhallinnan kautta saadut kehittämistarpeet ja aikataulu korjaavien toimenpiteiden toteuttamisesta:

Palutteen saaminen palvelun laadusta ja kehittämisen tarpeista saadaan asiakkailta ja heidän lähipiiriltään. Riskienhallinnan prosessissa käsitellään kaikki epäkohdat, kehittämistarpeet ja riskit. Tilanteista riippuen jokainen kohta käsitellään ja pohditaan, kuinka tilanteissa toimitaan ja mitä muutoksia tulee tehdä. Korjaustoimenpiteet, jotka vaativat heti toteuttamista toteutetaan välittömästi. Korjausmenetelmät, jotka eivät ole kiireellisiä toteutetaan tilanteen salliessa heti tai viimeistään 4viikon kuluessa.

9 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

Omavalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa yrityksen omistajat

Paikka ja päiväys

Lempäälä 20.3.2024

Nimi

Tiina Penijärvi

Nimi

Pauliina Äyräs