



## SOSIAALIPALVELUJEN OMAVALVONTASUUNNITELMA

### SISÄLTÖ

1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT .....	1
2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN .....	1
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET .....	2
4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO .....	3
5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET .....	6
6 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA .....	10
7 ASIAKASTURVALLISUUS .....	15
8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN .....	19
9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA .....	19
10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA .....	19

## 1 PALVELUNTUOTTAJAA KOSKEVAT TIEDOT

### Palveluntuottaja

Citywork Avustajapalvelut Oy

Y-tunnus 3107774-8

Keski-Pohjanmaan hyvinvointialue

### Toimintayksikkö/palvelu

Citywork kotiin tuotettavat tukipalvelut

Isokatu 8 A,

90100 Oulu

### Palvelumuoto;

Kotiin tuotettavat tukipalvelut vammaisille ja pitkäaikaissairaille, palvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin.

Esihenkilö [Marianne Uusitalo](#)

Puhelin [040 570 3892](#)

Sähköposti [marianne.uusitalo@avustaja.fi](mailto:marianne.uusitalo@avustaja.fi)

### Yksityisten palveluntuottajan lupatiedot

Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)

Ilmoituksen ajankohta [10.8.2022](#)

Palveluala, joka on rekisteröity [Kotiin tuotettavat tukipalvelut ja niihin rinnastettavat palvelut](#)

## 2 OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

### Omavalvonnan suunnittelusta vastaava henkilö tai henkilöt

Omavalvontasuunnitelmaan laadintaan osallistuvat ja henkilöstön osallistaminen suunnitelman laatimisessa.

Toimitusjohtaja [Ville Kulmala](#)

Liiketoimintajohtaja [Sari Pyyhtiä](#)

Palvelupäällikkö/vastaava hoitaja [Tinka Lehtonen](#)

Palvelupäällikkö [Katri Suvitie](#)

Kuka vastaa omavalvonnan suunnittelusta ja seurannasta (nimi ja yhteystiedot)

Liiketoimintajohtaja [Sari Pyyhtiä](#) puh. [044 753 3500](#), [sari.pyyhtia@avustaja.fi](mailto:sari.pyyhtia@avustaja.fi)

## **Omavalvontasuunnitelman seuranta**

Miten yksikössä seurataan ja varmistetaan omavalvontasuunnitelman ajantasaisuus, miten usein päivitetään?

Omavalvontasuunnitelman ylläpitäminen ja päivittäminen ovat osa laatujärjestelmän mukaista toimintaa. Omavalvontasuunnitelmassa kirjattujen asioiden toteutumista arvioidaan vuosittain tehtävillä tyytyväisyyskyselyillä. Korjaavat toimenpiteet suunnitellaan yhdessä johdon kanssa.

Omavalvontasuunnitelma päivitetään, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelman tarkistus tapahtuu vuosittain johdon toimeksiannosta. Omavalvontasuunnitelman päivittämiseen osallistuvat liiketoimintajohtaja, palvelupäällikkö, toimitusjohtaja ja vastaavahoitaja. Omavalvontasuunnitelma hyväksytään laatujärjestelmän mukaisesti.

## **Omavalvontasuunnitelman julkisuus**

Missä yksikön omavalvontasuunnitelma on nähtävillä?

Ajantasainen omavalvontasuunnitelma on nähtävillä jokaisessa aluetoimistossa ja niin, että asiakkaat, palvelun saajat ja heidän omaisensa sekä työntekijät voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Pyyntöä lähetämme omavalvontasuunnitelman työntekijöille sekä asiakkaille.

Omavalvontasuunnitelma on osa perehdytysmateriaalia. Se on kaikkien työntekijöidemme luettavissa ja työntekijöitä edellytetään allekirjoituksellaan todistamaan saaneensa omavalvontasuunnitelmaperehdytyksen.

## **3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET**

### **Toiminta-ajatus**

#### **Palvelun toiminta-ajatus**

Citywork Avustajapalveluiden kotiin tuotettavat tukipalvelut tukevat vanhusten, vammaisten, kehitysvammaisten ja pitkäaikaissairaiden sekä lapsiperheiden itsenäistä elämää kotona ja kodin ulkopuolella. Palvelu on sosiaalihuoltolain (26.8.2022/790) 19 §:ssä määriteltyä tukipalvelua.

Palvelumme mahdollistavat kuntaa toteuttamaan sosiaalihuolto-, vanhus- ja vammaispalvelulakien mukaisten tukipalveluiden tuottamisen laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään.

### **Arvot ja toimintaperiaatteet**

Toimintaa ohjaavat arvot ja toimintaperiaatteet.

Toimintaamme ohjaavat arvomme, joita ovat vaikuttavuus, kunnioitus ja vastuullisuus. Otamme työsämme huomioon myös ympäristö- ja turvallisuusnäkökohdat. Toimintaperiaatteenamme on

palveluiden tuottaminen laadukkaasti ja huolellisesti ottaen huomioon asiakkaan etu, mielipiteet ja tarpeet. Citywork Avustajapalveluiden laatuksityksen ytimessä on joustavuus, hyvät yhteistyötaidot ja perehdytetty henkilökunta.

Citywork Avustajapalvelut on asettanut tavoitteekseen olla Suomen arvostetuin palveluntuottaja ja työnantaja nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteemme toteutuu osaavien ja sitoutuneiden työntekijöiden sekä hyvän esimiestyön ja johtamisen avulla. Kehitämme jatkuvasti organisaatiotamme ja toimintaamme laadukkaiden palveluiden varmistamiseksi.

### Vaikuttavuus

Haluamme parantaa palveluidemme saajien elämänlaatua ja olla hyvä työnantaja työntekijöillemme. Toimimme ammattimaisesti ja tuemme kuntia sosiaalipalvelujen järjestämisessä kestäväällä tavalla. Olemme positiivisia ja ratkaisukeskeisiä sekä haluamme kehittyä työssämme.

### Kunnioitus

Toimintamme ytimessä on aina ihminen. Kohtaamme jokaisen yksilöllisesti ja lämmöllä. Välitämme toisistamme ja haluamme edistää toistemme hyvinvointia kaikissa tilanteissa. Kunnioitamme asiakkaidemme oikeutta itsenäiseen elämään ja asumiseen omassa kodissa.

### Vastuullisuus

Pidämme kiinni antamistamme lupauksista ja suoritamme tehtävämme tunnollisesti. Muistamme vastuullisuutemme emmekä puhu palveluiden saajien, kuntien tai työkavereiden asioista ulkopuolisille.

## 4 OMAVALVONNAN TOIMEENPANO

### RISKIENHALLINTA

**Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja niiden korjaaminen / Riskienhallinnan järjestelmät ja menettelytavat / Riskienhallinnan työnjako / Riskienhallinnan prosessi on käytännössä omavalvonnan toimeenpanon prosessi, jossa riskienhallinta kohdistetaan kaikille omavalvonnan osa-alueille.**

Luettelo riskienhallinnan/omavalvonnan toimeenpanon ohjeista

- omavalvontasuunnitelma
- lääkehoitosuunnitelma/avustaminen lääkkeiden otossa
- poikkeamaraportit

Riskien arviointi on lakisääteistä, jokapäiväistä toimintaa ja jatkuva prosessi. Riskien arvioinnissa käsitellään mm. työympäristöä, tapaturmavaaroja, kemiallisia ja biologisia vaaratekijöitä, henkistä kuormittumista, fyysistä kuormittumista ja paloturvallisuutta. Riskien suuruuden arviointi muodostuu haitallisten tapahtumien todennäköisyydestä ja aiheutuneiden seurausten vakavuudesta. Riskien

arviointi tehdään aina palvelunsaaja- ja työkohtaisen kartoituskäynnin yhteydessä ja se päivitetään tarvittaessa tai vuoden välein. Riskien arviointi on osa työsuojelun toimintaohjelmaa.

Terveysten- ja sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin. Citywork Avustajapalveluiden palvelutuotantoon osallistuvilla henkilöillä sekä asiakkaille ja heidän omaisilleen annetaan yleinen informaatio ja perehdys avustamisen ja lääkehoidon toteuttamisen rakenteisiin ja vastuunjakoihin.

### **Riskien tunnistaminen / Ilmoitusvelvollisuus**

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatu järjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskienhallinta osiossa. Ilmoituksen tekemiseen työntekijään ei kohdistu kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

**Miten henkilökunta tuo esille havaitsemansa asiakasturvallisuuteen kohdistuvat riskit, epäkohdat ja laatu poikkeamat?**

Riskien havainnointi kuuluu arkeen ja ilmoitusvelvollisuus on jokaisella Citywork Avustajapalvelun työntekijällä. Havaittuja riskejä tai laatu poikkeamia saadaan esille mm. tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla. Työpaikan säännöllisissä palavereissa käsitellään esiin nousseita riskejä ja poikkeamatilanteita.

**Asiakkaiden ja omaisten esille tuotujen havaitsemiensa epäkohtien, laatu poikkeamien ja riskien käsittely.**

Palvelunsaaja tai hänen omaisensa ottaa yhteyttä Citywork Avustajapalveluiden toimihenkilöihin tai muuhun organisaatioon ja ilmoittaa epäkohdasta.

Palautteen voi antaa:

- Suullisesti (puhelimessa, palaverissa, avustusvuorossa)
- Sähköpostilla
- Kirjeitse
- www-sivujen kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyssä

Nämä palautteet ohjautuvat palvelupäälliköille. Laatu poikkeamat havainnut toimihenkilö vastaa laatu poikkeamaraportin tekemisestä ja raportti välitetään palvelupäälliköille. Kts. omavalvontasuunnitelman kohta ”Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen”

## **Riskien ja esille tulleiden epäkohtien käsitteleminen**

Kaikista riski- ja poikkeamatilanteista tehdään ilmoitus. Ilmoitus tehdään kaikista avustus- ja tukipalveluun liittyvistä tapahtumista, jotka aiheuttivat tai jotka olisivat voineet aiheuttaa haittaa palvelun saajalle, työntekijälle tai asiakkaalle.

Riskitilanteiden ja poikkeaman syyt ja taustat selvitetään asianosaisten kanssa ja poikkeustilanteet kirjataan laatupoikkeamaraporttiin. Raportti toimitetaan analysoitavaksi ja käsiteltäväksi laatujohtajien ja laatujohtajien kuvattuna palaverikäytännön mukaisesti. Vakavat riski- ja poikkeamatilanteet johtavat välittömiin korjaustoimenpiteisiin.

Laatupoikkeamista tehdään yhteenveto kaksi kertaa vuodessa ja ne käsitellään konsernitasolla laatujohtajien mukaisesti.

## **Korjaavat toimenpiteet**

Korjaavien toimenpiteiden seuranta ja kirjaaminen:

Riski- ja poikkeamatilanteiden dokumentointi ja analysointi pyrkii estämään samankaltaisten tai vastaavanlaisten tapahtumien toistumisen sekä edesauttaa ehkäiseviä toimenpiteitä. Riski- ja poikkeamatilanteiden ratkaisusta ovat vastuussa toimitusjohtaja, liiketoimintajohtaja, palvelupäälliköt sekä laatujohtaja. Tilanteissa, joissa asia edellyttää johdon tai hallituksen päätöstä.

Vastuussa ovat viimekädessä yhtiön hallituksen jäsenet.

Läheltä piti -tilanteet ja havaitut epäkohdat ja poikkeamat käsitellään seuraavien periaatteiden mukaan:

1. keskitymme työympäristön ja toiminnan jatkuvaan kehittämiseen
2. pohdimme yhdessä, miksi tilanne tapahtui ja selvitämme syyt tilanteen takana
3. kehitämme toimintaa, että vastaava tilanne ei toistuisi
4. dokumentoimme tilanteen, korvaat toimenpiteet ja seurannan
5. hyväksymme inhimilliset virheet ja erehdykset; kaikki tekevät virheitä
6. tuomme tilanteet avoimesti esille ja keskustelemme toiminnan jatkuvasta kehittämisestä

Sovituista muutoksista työskentelyssä ja muista korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.

Riski- ja poikkeamatilanteet viestitään toimihenkilöille säännöllisesti toimipaikan palavereissa. Palvelupäälliköt vastaavat tiedottamisesta työntekijöille ja palvelun saajille ja asiakkailleen kunnissa. Mikäli asia edellyttää koko yhtiön viestintää, tiedotuksesta vastaa toimitusjohtaja Ville Kulmala.

## Asiakas- ja potilasturvallisuus-strategia ja toimeenpanosuunnitelma 2022-2026:

### 5 ASIAKKAAN ASEMA JA OIKEUDET

Asiakkaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laadinta, päivittäminen ja seuraaminen.

Kotiin tuotettavien tukipalveluiden eri asioista palvelun tarpeen arviointina tapahtuu useiden eri toimijoiden toteuttamana.

Palvelun tarpeen arvioinnista vastaa kunnan (asiakkaan) sosiaalitoimi ja Citywork Avustajapalvelut tukee kuntaa palveluntarpeen arvioinnissa.

Palvelun tarpeen arviointi alkaa palvelun saajan luokse tehtävällä kartoituskäynnillä. Palvelun saajan ja hänen läheistensä kanssa keskustellaan palvelunsaajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista tukipalveluista, mm. hänelle annetaan Citywork Avustajapalveluiden kirjalliset asiakasohjeet.

Kunta laatii palvelusuunnitelman yhteistyössä palvelun saajan kanssa ja palvelun saaja hyväksyy palvelusuunnitelman allekirjoituksellaan. Palvelunsaajakohtainen palvelusuunnitelma voi olla viranhaltijan päätöksen liitteenä, kun uusi asiakas siirtyy Citywork Avustajapalveluiden asiakkaaksi.

Itsemaksavien asiakkaiden kanssa Citywork Avustajapalvelut tekee palvelusopimuksen ja -suunnitelman. Suunnitelmaa seurataan säännöllisesti ja päivitetään tarvittaessa.

Asiakas ja/tai hänen omaistensa ja läheisensä ottaminen mukaan palvelu- ja hoitosuunnitelman laatimiseen ja päivittämiseen.

Palvelun saajan ja hänen läheistensä kanssa keskustellaan palvelun saajan toiveista palvelun suhteen sekä hänen tavoistaan ja tottumuksistaan. Palvelun saaja saa tietoa ja opastusta kotiin tuotettavista tukipalveluista, mm. hänelle annetaan Citywork Avustajapalveluiden kirjalliset asiakasohjeet.

Henkilöstön palvelu- ja hoitosuunnitelmaan perehtyminen ja sen mukaan toimiminen.

Työntekijälle kuvataan tarkasti palvelun saajan tilanne ja tarpeet kartoituskäynnin sekä palvelusuunnitelman pohjalta.

Kartoituslomakkeelta selviää palvelun saajan vamman tai sairauden laatu, avustus- ja tukipalvelun tuntimäärät ja ajankohta, minkälaisissa asioissa avustus- ja tukipalveluita tarvitaan ja minkälaiset toiveita palvelun saajalla on palvelun suhteen.

### **Asiakkaan kohtelu**

#### **Itsemääräämisoikeuden varmistaminen**

[Vammaispalvelujen käsikirja](#)

Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen, varmistaminen ja asiakkaiden itsemääräämisoikeuteen liittyvien asioiden toteutuminen (kuten oikeus yksityisyyteen, vapaus päättää itse omista jokapäiväisistä toimistaan ja mahdollisuudesta yksilölliseen ja omannäköiseen elämään).

Palvelut tuotetaan palvelusuunnitelman mukaisesti ja erityisesti henkilökohtaisessa avussa palvelun saaja määrittelee itse avustustehtävien sisällön ja tavan. Palvelun saaja vaikuttaa työntekijän valintaan. Työntekijöillä on vaihtoehtoisuus.

Mistä itsemääräämisoikeuden vahvistamista koskevista periaatteista ja käytännöistä yksikössä on sovittu ja ohjeistettu? Millä konkreettisilla keinoilla pyritään ennaltaehkäisemään rajoitustoimien käyttöä?

Rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lainsäädäntöön.

Kotiin tuotettavissa tukipalveluissa (esim. henkilökohtainen apu) rajoittamistoimenpiteisiin ei ryhdytä missään tilanteissa.

Citywork Avustajapalvelut kunnioittaa asiakkaiden itsenäistä elämää.

Mitä rajoitustoimenpiteitä yksikössä käytetään, jos joudutaan tilanteeseen, että asiakkaan itsemääräämisoikeuden rajoittaminen on välttämätöntä? Miten asiakkaan vointia seurataan rajoittamistoimen aikana?

Rajoittamistoimenpiteet perustuvat aina lainsäädäntöön.

Kotiin tuotettavissa tukipalveluissa (esim. henkilökohtainen apu) rajoittamistoimenpiteisiin ei ryhdytä missään tilanteissa.

Citywork Avustajapalvelut kunnioittaa asiakkaiden itsenäistä elämää.

### **Asiakkaan asiallinen kohtelu**

Asiakkaiden asiallisen kohtelun varmistaminen ja menettelytavat, jos epäasiallista kohtelua havaitaan.

Palvelunsaaja ottaa yhteyttä Citywork Avustajapalveluiden toimihenkilöihin tai muuhun organisaatioon ja ilmoittaa epäasiallisesta kohtelusta.

Asiakaspalautteen voi antaa:

- Suullisesti (puhelimessa, palaverissa, avustusvuorossa)
- Sähköpostilla
- Kirjeitse
- www-sivujen kautta
- Asiakastytyväisyyskyselyssä



Nämä palautteet ohjautuvat palvelupäälliköille. Laatupoikkeamat havainnut toimihenkilö vastaa laatupoikkeamaraportin tekemisestä ja raportti välitetään palvelupäälliköille. Poikkeamatilanteiden käsittely ja viestintä on kuvattu omavalvontasuunnitelmassa.

Asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa tai läheisensä kanssa asiakkaan kokema epä-asiallinen kohtelun, häiritsevyyden tai vaaratilanteen käsittely.

Kaikkiin ilmoitettuihin tapauksiin puututaan ja ne käydään läpi asian vaatimalla tavalla yhdessä asi-anosaisten kanssa.

## **Asiakkaan osallisuus**

### **Asiakkaiden ja omaisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen**

Asiakkaat ja heidän läheisensä osallistuminen palvelun ja omavalvonnan kehittämisessä.

Eri ikäisten asiakkaiden ja heidän perheidensä ja läheistensä huomioon ottaminen on olennainen osa palvelun sisällön,

laadun, asiakasturvallisuuden ja omavalvonnan kehittämistä. Säännöllisesti eri tavoin kerätty palaute on tärkeää yksikön ja palvelun kehittämisessä. Valtakunnallisilla asiakas- ja työskentelykokemuskyselyillä kartoitetaan kotiin tuotettavien tukipalvelujen toimivuutta ja laadukkuutta eri vastaajaryhmissä. Kysely lähetetään sähköisesti tai paperisena kunnille, palvelun saajille ja työntekijöille. Kyselyt toteutetaan kerran vuodessa. Yksittäiset asiakaspalautteet saadaan tapaamisissa, puhelimitse tai sähköpostilla.

### **Miten ja miten usein asiakaspalautetta kerätään?**

Päivittäin arjessa sekä tyytyväisyyskyselyllä kerran vuodessa.

Asiakkailta saadun palautteen hyödyntäminen toiminnan kehittämisessä ja/tai korjaamisessa.

Tyytyväisyyskyselyn tulokset analysoidaan aluetoimistoittain sekä yhtiötasolla. Tulosten perusteella sekä alueet että toimialan johto tekevät 2-vuotisen kehittämissuunnitelman, jossa on kuvattuna mm. kehitettävät asiat, tavoitteet ja aikataulu sekä vastuuhenkilöt. Suunnitelman toteutumista seurataan alueilla ja toimialan kehittämissyhmässä 2-3 kertaa vuodessa. Lisäksi tulokset käsitellään johdon katselmuksissa.

Yksittäiset palautteet käsitellään, kirjataan ja mikäli parannusehdotus muuttaa toimintaa, varmistetaan sen käyttöönotto.

Palautteen ollessa positiivinen, palaute välitetään asianosaisille henkilöille. Mikäli palaute on negatiivinen, esim. korjaava tai kriittinen palaute, se kirjataan ja käsitellään laatupoikkeamana.

Yksittäiset laatupoikkeamat käsitellään ensin sisäisesti aluetoimistolla ja poikkeaman käsittelystä vastaa palvelupäälliköt.

Laatupoikkeaman ollessa merkittävä tai edellyttäessä muutoksia laatu politiikkaan, palvelupäälliköt ilmoittavat poikkeamasta liiketoimintajohtajalle ja toimitusjohtajalle.

## **Asiakkaan oikeusturva**

### **Muistutuksen vastaanottaja, virka-asema ja yhteystiedot**

Sosiaalipalveluja koskeissa ristiriitatilanteissa tai epäselvissä tilanteissa muistutuksen vastaanottajana on palvelupäällikkö. Tarvittaessa kunnan sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoo ristiriitatilanteiden ratkaisussa.

Katri Suvitie, palvelupäällikkö

puh. 040 663 1802

[katri.suvitie@avustaja.fi](mailto:katri.suvitie@avustaja.fi)

### **Sosiaaliasiamiehen yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista**

#### **Tina Sandström**

Mariankatu 16-20, 67200 Kokkola

Puh. 044-7232309

Sosiaaliasiamiehen tehtävät perustuvat sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (asiakaslaki).

Asiakaslain mukaan sosiaaliasiamies:

neuvoo sosiaalihuollon asiakkaita heidän asemaansa ja oikeuksiinsa liittyvissä asioissa, avustaa asiakasta tarvittaessa tekemään muistutuksen kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle, tiedottaa asiakkaan oikeuksista, toimii muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi sekä seuraa asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvityksen vuosittain kunnanhallitukselle.

Asiakaslain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan oikeutta hyvään sosiaalihuoltoon sekä hyvään kohteluun ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon

asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä hänen äidinkiensä ja kulttuuritaustansa.

Voit ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen, jos olet tyytymätön saamaasi kohteluun tai palveluun sosiaalihuollossa tai tarvitset neuvoja oikeuksistasi sosiaalihuollossa. Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava, asiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Hän ei voi myöskään muuttaa viranomaisen tekemiä päätöksiä. Sosiaaliasiamieheltä voit kysyä neuvoja sosiaalipalveluita koskevan muistutuksen tai päätökseen kohdistuvan valituksen tekemisessä.

**Kuluttajaneuvonnan yhteystiedot sekä tiedot sitä kautta saatavista palveluista**

Puh. 029 505 3050

Neuvonta ja sovittelu kuluttajaoikeudellisissa ongelmissa, joiden osapuolia ovat kuluttaja ja yritys, esim. tavarán ja palvelun virheen hyvitys, sopimukset, maksaminen.

Muistutusten, kanteluiden- ja muiden valvontapäätöksiens käsittelyminen ja huomioiminen toiminnan kehittämisessä.

Muistutukset käsitellään ensin sisäisesti aluetoimistoissa ja poikkeaman käsittelystä vastaavat palvelupäälliköt. Laatu poikkeaman ollessa merkittävä palvelupäälliköt ilmoittavat poikkeamasta toimitus-, liiketoiminta- ja laatujohtajalle.

**Tavoiteaika muistutusten käsittelylle**

Muistutusten käsittely toteutuu kohtuullisessa ajassa, Valviran suosituksen mukaan 4 viikon sisällä.

## **Omatyöntekijä**

Asiakkaiden nimetty omatyöntekijä/palveluvastaava.

Jokainen asiakas saa asiakkaaksi tullessaan ”Tervetuloa asiakkaaksi-oppaan” ja heille nimetään oma palveluvastaava tai palveluohjaaja.

## **6. PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA**

### **Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta**

Asiakkaiden fyysisen, psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen palvelussa.

Kunnan tekemään palvelusuunnitelmaan kirjataan tavoitteet, jotka liittyvät päivittäiseen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin edistämiseen.

Liikunta-, kulttuuri- harrastus- ulkoilu yms mahdollisuuksia toteutetaan seuraavasti:

Asiakkaan toiveita kunnioittaen.

Asiakkaiden toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja kuntouttavan toimintaa koskevien tavoitteiden toteutumisen seuranta.

Asiakkaan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin seuranta tehdään jokaisen käynnin yhteydessä. Tapauksissa kunnan vastuuhenkilöiden kanssa keskustellaan palvelun saajan toimintakyvyn ja hyvinvoinnin muutoksista. Kotiin tuotavissa tukipalveluissa tehdään yhteistyötä muun muassa toimintaja fysioterapeuttien kanssa.

### **Ravitsemus**

Ruokaviraston voimassa olevat väestötason ja eri ikäryhmille annetut [ravintoaineiden saanti- ja ruokasuositukset](#).

Asiakkaiden erityisten ruokavalioiden ja rajoitteiden huomioon ottaminen palvelussa. Asiakkaiden riittävän ravinnon ja nesteen saannin sekä ravitsemuksen tason seuranta. Palvelun saajia tuetaan ravitsemuksessa heidän tarpeidensa mukaisesti itsemääräämisoikeutta kunnioittaen.

### **Hygieniäkäytännöt**

Yleinen hygieniatason seuraaminen, varmistaminen ja asiakkaiden tarpeita vastaavien hygieniakäytäntöjen toteutuminen annettujen ohjeiden ja asiakkaiden palvelutarpeiden mukaisesti.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi hygieniakäytännöt. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä. Jos palvelun saajalla todetaan sairaalabakteeri, tarvitaan työssä erityisiä suojarusteita työntekijän suojelemiseksi.

Suojavarusteita ovat mm. suojakäsineet, suu-nenäsuoja ja suojaessu, jotka saadaan mm. paikallisesta terveyskeskuksesta. Hygieniakäytännöistä laaditaan jokaiselle asiakaskohtainen ohje.

Jotta voimme pitää itsemme sekä toisemme terveenä, ohjeistamme työntekijöitämme noudattamaan voimassa olevia esim. THL:n sekä STM:n antamia ohjeistuksia.

Mahdollisina poikkeusaikatilanteissa esim. COVID-19 päteviä yleisohjeita:

-Vältä lähikontakteja ja muista turvaväli

-Myös terveiden ihmisten on tärkeää vähentää lähikontakteja, koska siten epidemian leviäminen hidastuu.

-Kun liikut ulkona, pidä vähintään 1–2 metrin etäisyys muihin ihmisiin

-Älä kättele

-Huolehdi käsi- ja yskimishygieneiasta

-Pese kätesi usein vedellä ja saippualla. Huolehdi, että pesu kestää ainakin 20 sekunnin ajan.

Kädet kannattaa pestä erityisesti:

-tulet ulkoa sisälle

-ennen ruoan laittoa ja ruokailua

-aina wc-käynnin jälkeen

-olet niistänyt, yskinyt tai aivastanut

-olet koskenut samoja pintoja, kuin flunssainen henkilö

Muista kunnollinen käsien kuivaus. Vaihda usein käsipyyhkeitä. Kuivaa kodin ulkopuolella kädet huolellisesti pesun jälkeen joko puhtaaseen, kuivaan kertakäyttöiseen paperipyyhkeeseen tai rulla-käsipyyhkeeseen.

Jos et voi pestä käsiäsi, käytä alkoholipohjaista tai muuta kemikaaliviranomaisen hyväksymää käsihuhdetta.

Älä koskettele silmiä, nenää tai suuta, ellet ole juuri pessyt käsiäsi.

Yski ja aivasta kertakäyttöiseen nenäliinaan ja laita nenäliina heti roskeen. Jos sinulla ei ole nenäliinaa, yski tai aivasta hihaan, älä käsiisi.

Käytä kasvomaskia, kun et voi välttää lähikontaktia

Kasvomaski estää pisaroiden leviämistä ympäristöön. Kun käytät kasvomaskia, suojaat muita tartunnalta. Kasvomaskia tulee käyttää asiakkaan kanssa lähikontaktissa ollessa, tarvittaessa koko vuoron ajan. Jotta kasvomaskin käyttö on toimivaa, tulee jokaisen käyttää sitä oikein.

Kasvomaskin käyttöohjeita:

Aseta ja poista kasvomaski huolellisesti, jottei viruksella mahdollisesti tahraantunut maski aiheuta tartuntariskiä. Käsittele maskia aina puhtailla käsillä.

Muista maskia käyttäessäsi, että ehkäiset tartuntoja tehokkaimmin:

- pitämällä vähintään 1-2 metrin turvaetäisyyden muihin ihmisiin, kun liikut julkisilla paikoilla
- huolehtimalla käsi- ja yskimishygieneiasta
- välttämällä kasvojen, nenän ja suun koskettelemista

Muistilista maskin käyttöön

- Varaa käyttöösi niin monta maskia kuin päivän aikana tarvitset. Mikäli tarvitset työpaikalle käyttäväksi lisää maskeja, ole yhteydessä lähiesimieheesi. Työmatkoilla ja vapaa-aikana käytäthän omia maskeja.
- Varaa mukaan käsihuuhdepullo ja tarvittaessa ylimääräisiä maskeja vaihtoa varten.
- Aseta maski kasvoille hyvissä ajoin ennen esim. liikennevälineeseen nousemista.
- Pese tai desinfioi kädet ennen kuin asetat uuden tai puhtaan maskin.
- Varmista, että maski asettuu tiiviisti kasvoille ja peittää suun, nenän ja leuan.
- Älä koske maskiin tai siirrä sitä leuan alle tai otsalle käytön aikana.
- Jos kosket maskia käytön aikana, pese tai desinfioi kätesi ennen koskemista ja sen jälkeen.
- Vaihda maski uuteen, jos se kostuu tai likaantuu.
- Poista maski puhdistetuin käsin tarttumalla sen nauhoista. Älä koske maskin ulkopintaan poistaessasi sitä.
- Laita kertakäyttöinen maski suoraan roskeen käyttöön jälkeen. Pistä uudelleen käytettävä kangasmaski muovipussiin tai suoraan pesukoneeseen.
- Pese tai desinfioi kädet maskin poistamisen jälkeen.
- Omaa kangasmaskia saa myös käyttää. Pese kangasmaski 60 asteen pesuohjelmalla aina käytön jälkeen tai keitä sitä viisi minuuttia vedessä, johon on lisätty hieman pesuainetta. Huuhtelee maski ja kuivata se paikassa, jossa on raitis ilma.

Jos sinulla ei ole koronavirustartunnan oireita, voit asioida terveyskeskuksessa turvallisesti. Älä peru varattuja lääkäri- tai laboratorioaikoja ilman syytä tai jätä sairauksiasi hoitamatta.

Ole yhteydessä Citywork Avustajapalveluiden esimieheesi tai päivystysnumeromme, mikäli sinulla on yhtään oireita tai olet sairastunut. Ilmoittaminen tapahtuu aina soittamalla, viestillä tai sähköpostilla ilmoittaminen ei ole riittävää. Töihin ei voi mennä oireisena.

Poikkeustilanteessa toimimme sen hetkisten ohjeistusten mukaisesti.

Yhteyshenkilö kunnan tartuntatautiviranomaiselle: palvelupäällikkö Katri Suvitie puh. 040 663 1802.

#### **Asuinhuoneiden ja tilojen siivouksen järjestäminen.**

Siivous määräytyy työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan siivousvälineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan.

#### **Pyykkihoidon järjestäminen.**

Pyykkihuolto määräytyy työkohteen mukaan ja suoritetaan asiakkaan siivousvälineillä asiakkaan kotona, jossa palvelu toteutetaan.

Henkilökunnan perehdytys puhtaanapitoon ja pyykkihuollon toteuttamiseen.

Palvelut tuotetaan asiakkaiden omiin koteihin. Työntekijät saavat yleisen perehdytyksen, jonka lisäksi asiakas perehdyttää työntekijät omiin toiveisiin, tapoihin ja tottumuksiin koskien puhtaanapitoon ja pyykkihuoltoon.

## **Infektioiden torjunta**

Hygieniayhdys henkilön nimi ja yhteystiedot

Katri Suvitie

Palvelupäällikkö

puh. 040 663 1802

Infektioiden ja tarttuvien sairauksien leviämisen ennaltaehkäisy.

Uuden työntekijän perehdytyksessä käydään läpi hygieniakäytännöt. Työohjeissa korostetaan käsihygienian merkitystä.

Työntekijät käyttävät käsidesiä asiakkaiden luona sekä kertakäyttökäsineitä hoitotilanteissa. Tartuntatauti-ehkäisemiseksi seuraamme voimassa olevia ohjeita ja toimimme annettujen ohjeiden mukaan. Henkilöstölle järjestetään tarvittaessa täsmäkoulutusta. Erilaisista epidemiatilanteista ja infektio-ohjeiden ehkäisemisestä tehdään aina erilliset ohjeet.

Hygieniakäytännöistä laaditaan jokaiselle asiakkaalle oma ohje.

## **Terveyden- ja sairaanhoito**

Asiakkaiden suunhoidon, kiireettömän sairaanhoidon ja kiireellisen sairaanhoidon sekä äkillisten kuolemantapausten ohjeiden noudattaminen.

Palvelunsaajat ovat perusterveydenhuollon asiakkaita samoin perustein, kuin muut kotona asuvat henkilöt. Työntekijät auttavat tarvittaessa ajanvarauksessa perusterveydenhuoltoon sekä hammashoitoon ja toimii lisäksi avustajina käynneillä.

Mikäli on kysymys kiireellisestä tapauksesta tai kuolemantapauksesta, työntekijä ottaa yhteyttä hätänumeroon 112 sekä omaan lähiesihenkilöönsä.

Pitkäaikaissairaiden asiakkaiden terveyden edistäminen ja seuraaminen.

Palvelun saajan terveyden ja hyvinvoinnin tilaa seurataan jokaisen käynnin yhteydessä, ja tarvittaessa yhteistyötä tehdään mm. kotihoidon kanssa.

Asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaaminen.

Terveyden- tai sairaanhoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin.

Lääkehoitosuunnitelman seuranta ja päivittäminen.

Lääkehoito ei kuulu tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin.

Lääkehoidon kokonaisuudesta vastaaminen.

Tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden kotiin. Asiakkaat vastaavat omasta lääkehoidostaan.

### **Monialainen yhteistyö**

Yhteistyö ja tiedonkulku asiakkaan palvelukokonaisuuteen kuuluvien muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien ja eri hallinnonalojen kanssa.

Palvelun saajan suostumuksesta kotiin tuotettavien tukipalveluiden työntekijät voivat tehdä yhteistyötä muiden palvelukokonaisuuteen kuuluvien sosiaali- ja terveydenhuollon palvelunantajien kanssa. Yhteistyö ja tiedonkulku toteutetaan kirjallisesti tai puhelimitse.

## **7 ASIAKASTURVALLISUUS**

### **Yhteistyö turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa**

#### **Terveydensuojelulain mukainen omavalvonta**

Kotiin tuotettavat tukipalvelut tuotetaan asiakkaiden omissa kodeissa tai kodin ulkopuolella. Terveellisyteen vaikuttaviin sekä kemiallisiin ja mikrobiologisiin epäpuhtauksiin että fysikaalisiin olosuhteisiin, kuten muun muassa sisäilman lämpötilaan ja kosteuteen, meluun (ääniolosuhteet), ilmanvaihtoon (ilman laatu), säteilyyn ja valaistukseen puututaan epäkohtien tullessa ilmi tekemällä yhteistyötä kaikkien turvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Yhteistyö muiden asiakasturvallisuudesta vastaavien viranomaisten ja toimijoiden kanssa.

Kartoitus- ja ensikäynnin yhteydessä selvitetään kohteessa noudatettavat käytännöt mm. jätteiden lajittelu, hätäpoistumistiet, alkusammutusvälineet, ensiaputarvikkeet, mahdollinen pelastussuunnitelma, apuvälineiden käyttö ja hoitotarvikkeiden sijainti (mm. hygieniaan liittyvät tarvikkeet). Palvelun saaja on työnjohdollisessa asemassa työntekijään nähden ja näin ollen vastuussa em. asioiden perehdyttämisestä. Em. asiat kerrotaan työntekijälle perehdytyskortin tietojen mukaisesti ja allekirjoituksilla varmistetaan, että asiat on läpikäyty. Citywork Avustajapalveluilla on ympärivuorokautinen päivystyspuhelin, johon niin palvelun saajat kuin työntekijät voivat soittaa.

### **Henkilöstö**

**Hoito- ja hoivahenkilöstön määrä, rakenne ja riittävyys sekä sijaisten käytön periaatteet**



Henkilöstön riittävyys suhteessa asiakkaiden palvelujen tarpeisiin sekä henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen.

Henkilökohtaisia avustajia valtakunnallisesti on 371. Rekrytoimme henkilökuntaa toiminnan kasvaessa tarpeen mukaan. Henkilökunnan (hallintohenkilöt sekä tuki- ja muissa tehtävissä toimivat) määrä henkilötyövuosina on noin 17 henkilöä.

Citywork Avustajapalvelut rekrytoi tarpeen mukaan uusia työntekijöitä. Kotiin tuotavissa tukipalveluissa työskentelee paljon osa-aikaisia työntekijöitä, jolle tarjotaan lisätöitä. Rekrytoimme jatkuvasti toimialan osaajia palvelun saajan tarpeiden mukaan. Vuosiloma-aikoihin varaudutaan aloittamalla kesätyörekrytoinnit helmi-maalikuussa.

**Sijaisten käytön periaatteet.**

Citywork Avustajapalvelut tarjoaa keikka ja osa-aikaisille työntekijöilleen lisätöitä ja sijaisuuksia. Tarvittaessa palveluohjaajat, -päälliköt ja -esimiehet voivat toimia palvelun saajan vakituisen avustajan sijaisena. Jokaiselle uuteen työkohteeseen menevälle sijaiselle annetaan kohdekohtainen perehdytys ennen työn aloittamista.

Vastuuhenkilöiden/lähiesihenkilöiden tehtävien organisointi siten, että lähiesihenkilöiden työhön jää riittävästi aikaa.

Jokaisesta työroolista on kirjallinen tehtäväkuvaus. Oman työn johtamisen taidolla on suuri merkitys, miten esihenkilöt organisoivat töitään. Rekrytoimme toiminnan kasvaessa aina lisää henkilökuntaa.

**Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet**

**Miten työnantaja varmistaa työntekijöiden riittävän kielitaidon?**

Riittävä kielitaito varmistetaan haastattelemalla ja asiakas viimekädessä päättää, onko työntekijän kielitaito riittävä hänen avustamiseensa.

**Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet.**

Työntekijöiden rekrytointi aloitetaan välittömästi asiakkaalta tai kunnalta saatujen tietojen perusteella. Rekrytointikanavana käytetään ensisijaisesti omaa työntekijäpoolia sekä toissijaisesti julkisia ilmoituksia. Teemme yhteistyötä myös oppilaitosten, yhdistysten sekä TE-toimistojen kanssa. Rekrytoitaville kerrotaan haastatteluissa Citywork Avustajapalveluiden tavoitteesta tuottaa Suomen parhaita kotiin tuotettavia tukipalveluita niin kuntien kuin palvelun saajien näkökulmasta sekä tavoitteen saavuttamiseen tarvittavasta asenteesta ja työkultuurista. Työntekijän rooli ja työn tavoitteet sekä sisällöt kuvataan realistisesti. Rekrytoinnin tavoitteena on löytää yhteisiin tavoitteisiin sitoutunut sopiva ja pätevä työntekijä.

Työntekijän soveltuvuuden ja luotettavuuden huomioon ottaminen työtehtäviin rekrytoitaessa.

Työntekijöiden, myös sijaisten, luotettavuus selvitetään ennen työsopimuksen allekirjoitusta. Työhön valittavien työnhakijoiden luottotiedot tarkistetaan. Pyydämme suosituksia aiemmilta työnantajilta, esimiehiltä tai työkavereilta. Mikäli palvelunsaaja on alaikäinen tai kohteessa, jossa palvelu tuotetaan, on alaikäisiä lapsia, tarkistetaan työnhakijalta lisäksi rikosrekisteriote.

### **Kuvaus henkilöstön perehdyttämisestä ja täydennyskoulutuksesta**

Työntekijöiden ja opiskelijoiden perehdytys asiakastyöhön ja omavalvonnan toteuttamiseen.

Citywork Avustajapalvelut perehdyttämissuunnitelman mukaan uudet työntekijät perehdytetään työsuhteen alkaessa Citywork Avustajapalveluiden toimintatapoihin ja yleisiin avustajan tehtäviin sekä sen erityispiirteisiin.

Perehdytyksessä koulutamme työntekijöitä myös työssä esiintyvien riskien tunnistamiseen ja käsittelyyn. Jokainen työntekijä saa kirjalliset toimintaohjeet hätä- ja kriisitilanteissa toimimiseen. Yllä mainitun yleisperehdytyksen jälkeen uudet työntekijät perehdytetään ja koulutetaan palvelunsaajan luona mm. käytössä oleviin apuvälineisiin. Lisäksi palvelunsaaja perehdyttää työntekijän työskentelemään hänen luonaan ja hänen toiveittensa mukaisesti. Citywork Avustajapalvelut on laatinut työntekijöilleen perehdytys oppaan, jossa on selkeästi kuvattu mm. avustajan tehtäviä ja työturvallisuutta. Lisäksi perehdytyksestä laaditaan kirjallinen dokumentti.

### **Henkilökunnan täydennyskoulutuksen järjestäminen.**

Koska henkilökohtaisessa avussa ei ole sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilövaatimuksia, laki ei velvoita täydennyskoulutuksiin.

Toimihenkilöille täydennyskoulusta järjestetään valtakunnallisesti vähintään 2 kertaa vuodessa yhteensä 4 päivää. Lisäksi kuukausittain on Teams-koulutukset työhön liittyvistä aiheista.

Avustajille koulutusta järjestetään vertaistukitapaamisten yhteydessä, joita pidetään 2-4 kertaa vuodessa. Vertaistukitapaamiset ovat avoimia kaikille työntekijöille. Tapaamiset voivat olla yleisiä ja käsitellä esim. ergonomiaa tai henkisen kuormittumisen ehkäisemistä. Tarvittaessa tapaamiset järjestetään nimetyn palvelunsaajan tarpeiden pohjalta. Vertaistukitapaamisten tavoitteena on lisätä työntekijöiden ammatillisia valmiuksia ja työssä jaksamista sekä luoda yhteisöllisyyttä.

### **Toimitilat**

Tilojen käytön periaatteet

Työntekijät työskentelevät pääsääntöisesti palvelun saajan kodissa. Palvelun saajan koti voi olla myös palvelutalossa. Citywork Avustajapalveluilla ei ole omia palvelutaloja tai -tiloja palvelun saajille.

### **Teknologiset ratkaisut**

Teknologiset ratkaisut kulunvalvonnassa ja asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä (yksikön hankkimat)

Citywork Avustajapalveluilla ei ole omia tai asiakkaille hankkimia turva- tai valvontalaitteita.

Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuus ja hälytyksiin vastaaminen testataan yhdessä asiakkaan kanssa kuukausittain.

Asiakkaiden henkilökohtaisessa käytössä olevien turva- ja kutsulaitteiden toimivuuden ja hälytyksiin vastaamisen varmistaminen.

Palvelun saajien henkilökohtaisessa käytössä voi olla esimerkiksi turvapuhelin, jonka toimivuutta ja hälytyksiin vastaamista voidaan testata yhdessä avustajan kanssa pyydettyä.

Turva- ja kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot.

Kutsulaitteiden toimintavarmuudesta vastaa niiden toimittaja.

### **Terveydenhuollon laitteet ja tarvikkeet**

Asiakkaiden tarvitsemien apuvälineiden ja yksikön käytössä olevien lääkinnällisten laitteiden hankinta, käytön ohjaus ja huollon asianmukainen toteutuminen.

Citywork Avustajapalvelut ei hanki palvelun saajien apuvälineitä. Laitekohtainen työntekijöiden perehdyttäminen tehdään laitevalmistajan ohjeiden mukaisesti.

Terveydenhuollon laitteiden ja tarvikkeiden asianmukaiset vaaratilanneilmoitusten tekeminen.

Henkilökunnalla on aina velvollisuus tehdä ilmoitus kaikista epäkohdista, joilla saattaa olla vaikutusta asiakkaalle, henkilöstölle tai kolmannelle osapuolelle. Kaikissa näissä tapauksissa toimitaan laatujärjestelmän mukaisesti, kuten aikaisemmin kuvattu riskienhallinta osiossa.

Terveydenhuollon laitteista ja tarvikkeista vastaavan henkilön nimi ja yhteystiedot

Tämän omavalvontasuunnitelman mukaisiin tukipalveluihin ei kuulu terveydenhuollon laitteet tai tarvikkeet.

## 8 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY JA KIRJAAMINEN

### Asiakastyön kirjaaminen

Kotiin tuotettavista tukipalveluista kuten henkilökohtaisen avun toteuttamisesta ei laadita sosiaali-  
huollon asiakasasiakirjoja sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmään.

Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyn liittyvän lainsäädännön sekä yksikölle laadittu-  
jen ohjeiden ja viranomaismääräyksien varmistaminen.

Palvelupäällikön vastuulla on varmistaa, että tietosuojaan liittyvät asiat tunnetaan ja niitä noudate-  
taan.

Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittelyyn ja tietoturvaan liittyvä pe-  
rehdytys ja täydennyskoulutus.

Palvelupäällikön tehtävänä on huolehtia, että asiakas- ja potilastietojen käsittely toteutuvat tietosuo-  
jalain ja hyvän tietojenkäsittelytavan mukaisesti. Henkilöstölle on tietoturvakoulutus. Kaikki työnteki-  
jät allekirjoittavat vaitiolositoumuksen.

Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Citywork -yhtiön tietosuojavastaavana toimii  
talous-, henkilöstö- ja laatujohtaja Yrjö Sulavuori  
puh. 0400 851 000  
[yrjo.sulavuori@citywork.fi](mailto:yrjo.sulavuori@citywork.fi)

Onko yksikölle laadittu salassa pidettävien henkilötietojen käsittelyä koskeva seloste?

Kyllä  Ei

## 9 YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

Saamme tietoa palvelun laadun ja asiakasturvallisuuden kehittämisen tarpeista useista eri läh-  
teistä. Käsittelemme kaikki asiakasturvallisuusriskit, epäkohtailmoitukset ja tietoon tulleet kehittä-  
mistarpeet. Korjaaville toimenpiteille sovitaan suunnitelma riskin vakavuuden mukaan.

Toiminnassa todetut kehittämistarpeet

Ei merkittäviä kehittämistarpeita.

## 10 OMAVALVONTASUUNNITELMAN SEURANTA

**Omaevalvontasuunnitelman hyväksyy ja vahvistaa toimintayksikön vastaava johtaja.**

Turku 23.11.2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Sari Pyyhtiä', written over a horizontal line.

Liiketoimintajohtaja

Sari Pyyhtiä