

2026

Omavalvontasuunnitelma koti- ja siivouspalvelut



Sisällys

1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
1.1. Toiminta-ajatus.....	3
1.2. Arvot ja toimintaperiaatteet.....	3
2. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako	4
2.1. Omaevalvontasuunnitelman laatiminen	4
3. Riskienhallinta.....	5
3.4 Riskien käsitteleminen ja dokumentointi	6
3.5. Havainnoista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen	7
3.6. Vakavat poikkeamat	8
4. Asiakkaan asema ja oikeudet	8
4.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	8
4.3.2. Asiakkaan saaman asiallisen kohtelun varmistaminen	9
4.4.1. Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omaevalvonnan	9
kehittämiseen.....	9
4.4.2. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen	9
5. Palvelun sisällön omaevalvonta	13
5.7 Monialainen yhteistyö	14
6. Asiakasturvallisuus	14
6.3 Kiinteistö ja ympäristö asiakkaan turvallisuuden tukena.....	16
6.4 Teknologiset ratkaisut.....	16
6.5 Terveystuhoollon laitteet ja muu laiteturvallisuus	16
7 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen	16

Palveluntuottaja	
Yksityinen palveluntuottaja	Nimi: Sointu Senioripalvelut, Pirkanmaan Senioripalvelut Oy
Palveluntuottajan Y-tunnus: 1603041-5	Kunnan nimi: Tampere
Sote -alueen nimi: Pirkanmaan hyvinvointialue (Pirha)	
Toimintayksikön nimi: Kuuselakeskus, Sointu kotipu	
Toimintayksikön sijaintikunta yhteystietoihin	
Tampere, etunimi.sukunimi@sointusenioripalvelut.fi	
Palvelumuoto; asiakasryhmä, jolle palvelua tuotetaan; asiakaspaikkamäärä	
Sosiaalipalvelut ikäihmisille, Ei-hoidollisia koti- ja siivouspalveluja asiakkaiden kotiin (tukipalvelut).	
Yhteensä 148 säännöllistä asiakasta 10.6.2026	
Toimintayksikön katuosoite: Nuolialantie 46	
Postinumero: 33900	Postitoimipaikka: Tampere
Toimintayksikön vastaava esihenkilö:	Puhelin:
Sini Pinomäki	044 901 8563
Sähköposti: sini.pinomaki@sointusenioripalvelut.fi	
Toimintalupatiedot (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Ilmoituksenvarainen toiminta (yksityiset sosiaalipalvelut)	
Kunnan päätös ilmoituksen vastaanottamisesta:	Aluehallintoviraston rekisteröintipäätöksen ajankohta
	12.12.2025
Alihankintana ostetut palvelut ja niiden tuottajat:	

1. Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet

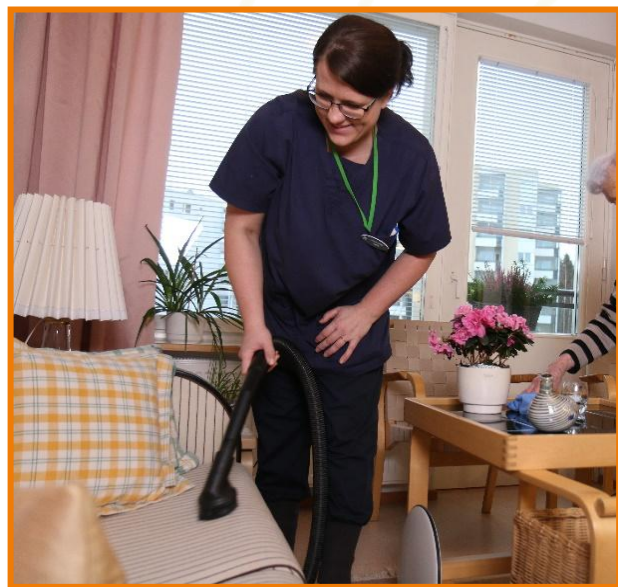
1.1. Toiminta-ajatus

Sointu Senioripalvelut on Tampereen Vanhuspalveluyhdistyksen ja Pirkanmaan Senioripalvelut Oy:n muodostama vastuullinen yhteisö, jonka tavoitteena on luoda mahdollisuus hyvään vanhuuteen. Soinnun toimintamallissa keskeistä on asiakkaiden, henkilöstön ja muiden sidosryhmien osallistaminen palveluiden suunnittelemiseen ja luoda mahdollisuuksia hyvään vanhuuteen tuomalla esiin ikäihmisten oman ääni.

Tuotamme erilaisia ei-hoidollisia kotiin tuotettavia tukipalveluita pääsääntöisesti yli 65-vuotiaille Tampereella sekä sen lähialueilla. Ei-hoidollisiin tukipalveluihin voi kuulua esimerkiksi arjessa tukemista sekä sosiaalista kanssakäymistä ja osallisuutta edistäviä palveluita. Tuotamme myös siivouspalvelua Tampereella, sekä sen lähialueilla kaikenikäisille. Palvelut tuotetaan pääosin asiakkaiden koteihin lähipalveluna. Jatkossa tekstissä viitataan palveluista yhteisnimityksellä tukipalvelut.

Asiakkaat voivat ostaa kotiin tuotettavia palveluja yksityisesti, omaishoidon palvelusetelillä tai siivouspalvelusetelillä. Kaikille asiakkaille tehdään yksilöllinen palvelusuunnitelma sekä palvelusopimus. Palveluseteliasiakkaiden palvelua toteuttaessa noudatamme voimassa olevaa palvelusetelisääntökirjaa.

Palveluissamme ei käytetä alihankintaa.



1.2. Arvot ja toimintaperiaatteet

Vastuullisesti

Toimimme vastuullisuuden ja ammattieettisten periaatteiden mukaisesti huomioiden ympäristön, sosiaalisuuden ja hyvän hallinnon. Teemme aktiivisesti omavalvontaa. Teemme ekologisesti ja taloudellisesti kestäviä valintoja.

Sointu Senioripalvelut
Nuolialantie 46 D
33900 TAMPERE

p. 050 913 0278
Y-tunnus 1603041-5

sointusenioripalvelut.fi

Rohkeasti

Kokeilemme rohkeasti uusia tapoja toimia ja kehitämme toimintaamme aktiivisesti. Olemme aloitteellisia ja esitämme parannuksia ikäystävällisen yhteiskunnan ja lähialueen kehittämiseksi. Kunnioitamme asiakkaitamme kaikessa toiminnassamme.

Avoimesti

Toimimme niin asiakkaiden kuin henkilöstön kanssa tasa-arvoisesti ja oikeudenmukaisesti kaikessa toiminnassamme. Jaamme tietoa toiminnastamme aktiivisesti. Toimimme tasa-arvoisen ja oikeudenmukaisen yhteiskunnan rakentamiseksi.

Yhdessä ja yhteistyössä

Innostamme henkilökuntamme osallistumaan ja vaikuttamaan päämäärämme saavuttamiseen. Luomme asiakkaille ja heidän läheisilleen mahdollisuuksia osallistumiseen, kohtaamisiin ja osallisuuden kokemuksiin.

2. Omavalvontasuunnitelman laatiminen ja julkaiseminen sekä vastuunjako

2.1. Omavalvontasuunnitelman laatiminen

Omavalvontatyötä ohjaa organisaatiotasolla laadittu johtamisen vuosikello. Omavalvontasuunnitelman hyväksyy Pirkanmaan Senioripalveluiden johtoryhmä. Omavalvontasuunnitelman laatimisen, toteutumisen seurannan ja päivittämisen kokonaisuudesta vastaa Soinnun koti- ja hyvinvointipalveluiden johtaja Sini Pinomäki yhdessä siivous- ja kotipalveluiden esihenkilön Saija Laineen kanssa.

Sini Pinomäki/044 901 8563/Nuolialantie 46 D, 33900 TAMPERE / sini.pinomaki@sointusenioripalvelut.fi

Saija Laine/044 700 1478/Nuolialantie 46 D, 33900 TAMPERE / saija.laine@sointusenioripalvelut.fi

Omavalvontasuunnitelma päivitetään kerran vuodessa, tai mikäli toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakasturvallisuuteen liittyviä muutoksia. Omavalvontasuunnitelmaa päivitetään asiakkaiden, työntekijöiden, asiakkaiden tai omaisten esille tuomien havaintojen sekä säännöllisesti kerätyn palautteen pohjalta. Päivityksessä huomioidaan myös valvontaviranomaisten antama ohjaus ja päätökset.

Henkilöstön omavalvonnan osaaminen ja sitoutuminen omavalvontasuunnitelman mukaiseen toimintaan varmistetaan osallistamalla työntekijät omavalvontasuunnitelman päivitysprosessiin ympäri vuoden. Näin toimintamalleja voidaan käsitellä ja pohtia yhdessä esimerkiksi henkilöstöpalaverissa.

Omavalvontasuunnitelma on osana henkilöstön perehdytystä sekä kehittämistyötä.

Tukipalveluiden henkilöstö on vastuussa siitä, että omavalvontasuunnitelmaan kirjatut asiat toteutuvat.

2.2 Omavalvontasuunnitelman julkaiseminen

Ajan tasalla oleva omavalvontasuunnitelma on julkisesti nähtävänä Soinnun nettisivuilla, jolloin asiakkaat, läheiset ja muut omavalvonnasta kiinnostuneet voivat ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen. Lisäksi omavalvontasuunnitelma on työntekijöiden saatavissa sähköisesti sekä toimiston seinällä.

Omavalvonnan seurannasta laaditaan selvitys ja sen perusteella tehtävät muutokset julkaistaan vähintään neljän kuukauden välein (valvontalain 27 §) yhtiön nettisivuilla. Soinnussa on myös laadittuna omavalvontaohjelma, joka on julkisesti nähtävillä Soinnun nettisivuilla.

2.3 Omavalvonnan vastuunjako

Pirkanmaan Senioripalveluiden toimitusjohtajana toimii Tiina Raiski, joka johtaa koko organisaation toimintaa vastaten liiketoiminnan kokonaisuudesta, taloudellisesta toiminnasta sekä turvallisesta ja laadukkaasta palvelusta koko organisaation tasolla. Henkilöstöjohtaja Arja-Riikka Kataja huolehtii henkilöstöön liittyvistä hallinnollisista tehtävistä yhtiön strategian ja eri suunnitelmien mukaisesti yhteistyössä johdon ja esihenkilöiden kanssa. Lisäksi hän vastaa henkilöstön osaamisen kehittämisestä, työkyvystä- ja työhyvinvoinnista, työsuojelusta sekä henkilöstöasioita koskevien lakien noudattamisesta.

Koti- ja hyvinvointipalveluiden johtaja Sini Pinomäki toimii yksikön johtajana vastaten toiminnan sisällöstä suhteessa sopimuksiin, asukasturvallisuudesta sekä yksikön taloudellisesta toiminnasta. Lähiesihenkilö Saija Laine toimii henkilöstön lähiesihenkilönä vastaten henkilöstön toiminnasta ja toiminnan laadusta yhdessä henkilöstön kanssa. Yksikönjohtaja ja lähiesihenkilö yhdessä johtavat koti- ja siivouspalveluiden toimintaa ja toiminnan sisältöä varmistaen työntekijöiden riittävän koulutuksen ja osaamisen, mahdollistamalla täydennyskoulutusta asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeen mukaisesti.

3. Riskienhallinta

Sointu Senioripalveluiden riskienhallinnan ohjeistusta:

- Asiakasturvallisuusriskien arviointi ja hallinta – arviointilomake
- Varautumissuunnitelma
- Työsuojelun toimintaohjelma
- Työterveyshuollon työpaikkaselvitys
- Perehdytysuunnitelma/ohjeet
- HaiPro- / WPro-järjestelmä, jonka kautta henkilökunta ilmoittaa
 - asiakasturvallisuusilmoitukset
 - työturvallisuusilmoitukset
 - tietosuoja-/tietoturvailmoitukset
 - ja jossa tehdään joka toinen vuosi yksikön vaarojen tunnistaminen ja riskien arviointi sekä kirjataan toimenpiteet riskien poistamiseen/vähentämiseen
- Sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus – toimintaohje
- Hygieniasuunnitelma
 - Pirha ohjeistus hygieniakäytännöistä ja suojaumisesta
- Arkistointisuunnitelma
- Tietoturvasuunnitelma

3.1. Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Toiminnan tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja seurataan jatkuvasti. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tavoitteiden toteutumista tarkastellaan kuukausittain ja vuosineljänneksittäin ja niiden tuloksia verrataan kyseisen vuoden toimintasuunnitelman tavoitteisiin. Tietoa kerätään myös erilaisten asiakasprosesseihin ja henkilöstöön liittyvien kyselyjen avulla. Tietoa tarkastellaan johtoryhmässä. Mittareiden sekä saatujen palautteiden avulla saadaan tietoa toiminnan laadusta, jolloin tarvittaessa kehitystoimenpiteitä voidaan suunnata tiettyihin teemoihin.

3.2. Riskinhallinnan työnjako sekä vastuut

Sointu Senioripalveluiden omavalvontaohjelmaan on kuvattu riskinhallinnan työnjako ja vastuut yksityiskohtaisemmin.

- Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että tukipalveluissa työskentelevillä työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista.
- Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja.
- Johdolla on päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä.
- Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.
- Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista.
- Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.

3.3 Riskien tunnistaminen

Riskinhallinnassa on selvitetty asiakkaaseen liittyvät riskit sekä henkilöstöön liittyvät riskit. Riskien suuruus on arvioitu ja kartoitettu mahdollisia ehkäisy- ja hallintoimia.

3.4 Riskien käsitteleminen ja dokumentointi

Havaitessaan epäkohdan tai laatupoikkeaman työntekijä tekee poikkeamailmoituksen HaiPro -järjestelmään. HaiPro-raportointityökalun avulla käsitellään asiakasturvallisuuteen, työturvallisuuteen, tietoturvallisuuteen ja työympäristön turvallisuuteen liittyviä vaaratapahtumia. HaiProa käyttää koko henkilökunta.

Korjaavat toimenpiteet aloitetaan aina välittömästi. Korjaavia toimenpiteitä pohditaan henkilöstöpalavereiden yhteydessä, yhdessä selvittäen ja yhteisesti pelisääntöjä sopien. Esihenkilöllä on vastuu korjaavien toimenpiteiden toteutuksen seuraamisesta. HaiPro-yhteenvedo käydään läpi Soinnun johtoryhmässä ja sekä neljästi vuodessa yhteistyötoimikunnassa (YTTIS).

- Poikkeamat, hättätapahtumat ja läheltä piti – tilanteet kirjataan, analysoidaan ja raportoidaan HaiPro – järjestelmän kautta. Linkki löytyy jokaiselta työkoneelta työpöydälle asennettuna pikakuvakkeena. <https://www2.awanic.fi/haipro/213/>
- Poikkeamat käsitellään tiimipalavereissa esihenkilön johdolla säännöllisesti viikoittain tai vähintään joka kuukausi.
- HaiPro yhteenvedot neljän kuukauden välein viedään
 - ✓ Soinnun johtoryhmään
 - ✓ Soinnun Yhteistyötoimikuntaan työsuojeluasiamiehen toimesta

3.4 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja hättätapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa.

Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa:

- Tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.
- Hättätapahtumien käsittelyyn kuuluu tarvittaessa niistä keskustelu yksittäisten työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut hättätapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.
- Korjaavat toimenpiteet aloitetaan aina välittömästi. Korjaavia toimenpiteitä pohditaan henkilöstöpalavereiden yhteydessä, yhdessä selvittäen ja yhteisesti pelisääntöjä sopien.
- Siivous- ja kotipalvelun esihenkilöllä on vastuu korjaavien toimenpiteiden toteutuksen seuraamisesta.
- Viimeisessä vaiheessa poikkeamat käsitellään kuukausittain yhtiön johtoryhmässä sekä Soinnun yhteistyötoimikunnassa neljä kertaa vuodessa.
- Vakavat laatupoikkeamat ilmoitetaan omavalvontailmoituksena tilaajalle (Omaishoidon palveluseteliasiakkaat sekä siivouspalveluseteliasiakkaat).

3.5. Havainnoista ja korjaavista toimenpiteistä tiedottaminen

Muutokset tiedotetaan henkilöstölle tiimipalavereiden välityksellä. asiat kirjataan muistioihin, jotka ovat tallennettuna T-asemalla omassa tiimipalaverikansiossaan. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen vastuu ja velvollisuus lukea tiedotteet sekä palaverimuistiot joko työsähköpostin tai T-aseman kautta, mikäli ei ole itse osallistunut palaveriin. Havainnot ja korjaavat toimenpiteet esitetään osavuositiedotuksen yhteydessä nettisivustolle uutisoituna.

- Muutoksiin liittyvistä asioista tiedotetaan henkilöstöä sähköpostitse.
- Mikäli muutokset koskevat asiakkaita, heitä informoidaan erillisin kotiin jaettavien tiedottein.

- Läheisten ja muiden yhteistyötahojen välinen tiedottaminen tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostilla.

3.6. Vakavat poikkeamat

Vakavien poikkeamien käsittely alkaa johtajan tai esihenkilön saatua tiedon tapahtuneesta. He selvittävät tapahtumien kulun ja siihen osalliset tahot (henkilöstö, asiakas, läheiset). Kokonaiskuvan kartoittamiseksi he keskustelevat asianosaisten kanssa tapahtuneesta, tutkivat mahdolliset kirjaukset asiakastietojärjestelmästä sekä tekevät kirjallisen selvityksen tapahtuneesta. Kokonaiskuvan hahmotuttua hän varmistaa tarvittavien toimenpiteiden toteuttamisen.

Tapahtumat dokumentoidaan, tehdään tarvittaessa uudet työohjeet ja tiedotetaan koko henkilöstöä.

4. Asiakkaan asema ja oikeudet

4.1 Palvelutarpeen arviointi ja palvelusuunnitelman laadinta

Tukipalveluiden asiakkaaksi tullaan ottamalla itse yhteyttä Sointuun. Teemme asiakkaan luokse ilmaisen arviointikäynnin, jonka aikana arvioimme hänen palveluntarvettaan, sekä keskustelemme asiakkaan omista toiveista ja tavoitteista. Palveluntarpeen arvioinnissa huomioidaan asiakkaan kokonaisvaltainen terveydentila, sekä kaikki asiat, jotka voivat vaikuttaa palveluiden tuottamiseen. Asiakkaan niin halutessa myös hänen läheisensä voi osallistua arviointikäynnille.

Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa hänen tarvitsemistansa palveluista ja laaditaan hänelle palvelusopimus sekä palvelusuunnitelma. Palveluntarvetta arvioidaan jatkossa asiakaskäyntien yhteydessä työntekijöiden toimesta ja muutokset palveluihin tehdään joustavasti asiakkaan tarpeen ja tilanteen mukaisesti.

Palvelusuunnitelmasta tehdään kirjallinen versio, mikä tallennetaan palveluntuottajan sähköiseen asiakastietojärjestelmään. Palvelusuunnitelman mukaiset käynnit kirjataan myös asiakastietojärjestelmään. Asiakastietojärjestelmä toimii työntekijöiden työnohjausjärjestelmänä. Järjestelmän avulla varmistetaan, että kaikki osaavat toteuttaa asiakkaan kanssa sovittua suunnitelmaa ja tukea hänen tavoitteidensa toteutumista.

4.3. Asiakkaan kohtelu

4.3.1. Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeuden toteutuminen on koko organisaatiomme toiminnan perusta.

Arviointikäynnillä kartoitetaan asiakkaan omannäköisen elämän mahdollistavat tekijät. Asiakas päättää itse omaa elämää ja hoitoa koskevista asioista. Kaikilla asiakkailla on oma koti, joka mahdollistaa

yksityisyyden. Kunnioitamme asiakkaan kodin sääntöjä ja toimintatapoja. Kannustamme asiakkaita osallistumaan aktiiviseen toimintaan heidän kiinnostuksen kohteidensa ja voimavarojensa mukaisesti.

Tukipalveluissa ei käytetä itsemääräämisoikeuden rajoittamiseen liittyviä toimenpiteitä.

4.3.2. Asiakkaan saaman asiallisen kohtelun varmistaminen

Sointu Senioripalveluissa henkilöstö on perehdytetty kohtaamaan asiakkaat asiakasta kuunnellen ja kaiken ydin on asiakkaan kunnioittavassa kohtaamisessa. Henkilöstöllä on käytössään sähköinen perehdytysmateriaali Soinnun tavasta toimia.

Asiallisen kohtelun toteutumista seurataan asiakastytyväisyyskyselyillä ja muilla asiakaspalautteilla, tiimipalavereissa keskustelemalla sekä mahdollisilla poikkeamailmoituksilla.

4.4. Asiakkaan osallisuus

4.4.1. Asiakkaiden ja läheisten osallistuminen yksikön laadun ja omavalvonnan kehittämiseen

Asiakkailla on mahdollisuus osallistua yksikön toiminnan ja laadun kehittämiseen osallistumalla vuosittain palveluntuottajan asiakastytyväisyyskyselyyn. Asiakkaita ja heidän läheisiään kannustetaan olemaan heti yhteydessä tukipalveluiden esihenkilöön, kun mieltä askarruttaa palvelujen laatuun liittyvät tai muuten epäselvät asiat. Saatua palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä.

4.4.2. Asiakaspalautteen kerääminen ja sen hyödyntäminen

Koko henkilöstö ottaa arjessa palautetta vastaan. Palautetta voi antaa johtajalle tai tukipalveluiden esimiehelle puhelimitse, sähköpostitse tai kirjeitse.

Palautetta voi lisäksi antaa yrityksen internetsivujen kautta. Internet sivuilta löytyy mahdollisuus tehdä nimettömästi ilmoitus väärinkäytöksiin tai epäasialliseen kohteluun liittyen Ilmoituskanava - Sointu Senioripalvelut. Internet sivujen kautta voi myös laittaa viestiä yhteydenottolomakkeen kautta sähköisesti.

Kirjalliseen palautteeseen vastataan aina kirjallisesti palautteen antajalle. Tiimipalavereissa mietitään henkilökunnan kanssa keinot ja kehittämistoimenpiteet palautteen pohjalta. Kehittämiskohteiden toteutumista seurataan tiimipalavereissa säännöllisesti.

Eri muotoinen asiakaspalautte kertoo asiakkaiden kokemuksista Sointu Senioripalvelujen toiminnasta. Asiakaskokemuksella mitataan sitä, miten olemme asetetuissa tavoitteissa onnistuneet. Palautteen pohjalta muokkaamme esimerkiksi asiakastyön prosesseja tai kohtaamisen tapoja.

4.7. Asiakkaan oikeusturva

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista ohjaa toimintaa. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus laadultaan hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava hänen ihmisarvoaan, vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioittaen. Hoitoon ja palveluun liittyvät päätökset tehdään ja toteutetaan asiakkaan ollessa palvelujen piirissä.

Hyvinvointialueen valvontayksikkö sekä lupa- ja valvontavirasto valvovat omaishoidon palvelusetelillä sekä siivouspalvelusetelillä tuotettavia palveluita. Lupa- ja valvontavirasto valvoo yksityisesti tuotettavaa koti- ja siivouspalvelua.

Asiakkaan ollessa tyytymätön saamaansa kohteluun tai palvelun laatuun hänen tulee olla ensisijaisesti yhteydessä yksikön johtajaan asian selvittämiseksi. Yhteydenoton voi tehdä asiakkaan lisäksi myös hänen läheisensä tai laillinen edustajansa. Jos on tapahtunut virhe, tai asiakas epäilee jonkin asian huonoa hoitoa, asiaa selvitetään ensisijaisesti yhteisen keskustelun kautta.

Toiminnasta vastaavien henkilön nimike ja yhteystiedot:

Koti- ja hyvinvointipalveluiden johtaja Sini Pinomäki / 044 901 8563/Nuolialantie 46 D, 33900 TAMPERE
/ sini.pinomaki@sointusenioripalvelut.fi

Mikäli sosiaalihuollon asiakas ei ole tyytyväinen yksiköstä saatuun vastaukseen, on hänellä mahdollisuus tehdä asiasta kirjallinen **muistutus**.

Palveluseteliasiakkaat voivat tehdä muistutuksen Pirkanmaan hyvinvointialueen omalla lomakkeella tai vapaamuotoisena. Asiakirja tulee otsikoida nimellä "Muistutus" ja lähettää muistutus suoraan yksikön johtajalle. Johtaja käsittelee asian yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa. Käsiteltyään asian johtaja antaa selvityksen palautteen antajalle. Johtaja tekee tilanteesta omavalvonnallisen ilmoituksen Pirkanmaan hyvinvointialueelle osoitteeseen: kirjaamo@pirha.fi.

Pirkanmaan hyvinvointialueen muistutuslomakkeet täyttö- ja palautusohjeineen löytyvät:
<https://www.pirha.fi/asiakkaalle/laatu-ja-omavalvonta>

Yksityisasiakkaat voivat tehdä muistutuksen kirjallisesti yksikön johtajalle. Vastuuhenkilö käsittelee asian yhdessä henkilöstön ja tarvittaessa organisaation johdon kanssa. Käsiteltyään asian yksikön johtaja antaa selvityksen palautteen antajalle.

Jos **palveluseteliasiakas** tai **yksityisasiakas** on muistutusvastauksen saatuaan edelleen tyytymätön, hän voi tehdä asiasta kantelun lupa- ja valvontavirastoon. Jos asiasta ei ole tehty muistutusta ennen kantelua, lupa- ja valvontavirasto voi siirtää kantelun asiaa koskevaan toimintayksikköön, joka käsittelee sen muistutuksena.

Lupa- ja valvontaviraston ohjeet kantelun tekemiseen:

[Muistutus tai kantelu sosiaali- tai terveydenhuollosta - Lupa- ja valvontavirasto](#)

Epäselvissä tilanteissa asiakas, hänen läheisensä tai edustajansa voi kääntyä sosiaaliasiavastaavan puoleen. Sosiaaliasiavastaava on asiakkaiden apuna, kun he kaipaavat neuvoja tai tietoa oikeuksistaan asiakkaana. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön hoidon tai palvelujen laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Sosiaaliasiavastaava toimii neuvoa-antavana eikä voi muuttaa päätöksiä eikä toimia oikeusavustajana. Sosiaaliasiavastaavan palvelut ovat maksuttomia.

Sosiaali- ja potilasasiavastaava yhteystiedot sekä tiedot heidän tarjoamistaan palveluista

a) Sosiaaliasiavastaava

1. Puhelimitse (ma, ke, to klo 9–11, ti klo 12.30–14.30): 040 504 5249
2. Tietoturvalisella viestin välityksellä: suomi.fi palvelun kautta
3. Yleinen neuvonta sähköpostilla: sosiaaliasiavastaava@pirha.fi
4. Kirjeitse: Hatanpääkatu 3, 33900 Tampere

Sosiaaliasiavastaava on apunasi, kun tarvitset neuvoa ja tietoa oikeuksistasi asiakkaana. Sosiaaliasiavastaavatoiminta perustuu lakiin. Jos asiakas tai hänen läheisensä on tyytymätön sosiaalipalveluiden laatuun tai kohteluun, asiaa voi selvittää yhdessä sosiaaliasiavastaavan kanssa.

Pirkanmaan hyvinvointialueella sosiaaliasiavastaavina toimivat Sanna Juurakko ja Taija Mehtonen (vastuuhenkilö).

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on:

- 1) neuvoa asiakkaita sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain sekä varhaiskasvatuslain soveltamiseen liittyvissä asioissa.
- 2) neuvoa ja tarvittaessa avustaa asiakasta tai asiakkaan laillista edustajaa, omaista tai muuta läheistä muistutuksen tekemisessä sekä neuvoa ja tarvittaessa avustaa varhaiskasvatuksen muistutuksen tekemisessä.
- 3) neuvoa, miten kantelu, oikaisuvaatimus, valitus, vahingonkorvausvaatimus.
- 4) tai muu asiakkaan sosiaalihuollon tai varhaiskasvatuksen oikeusturvaan liittyvä asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa.
- 5) tiedottaa asiakkaan oikeuksista.
- 6) koota tietoa asiakkaiden yhteydenotoista ja seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä.
- 7) toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Sosiaaliasiavastaavan tehtävänä on mm. seurata potilaiden ja asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä ja koota siitä yhdessä potilasasiavastaavien ja sosiaaliasiavastaavien kanssa vuosittain selvitys aluehallitukselle. Aluehallitukselle annettava selvitys on annettava lisäksi tiedoksi aluehallintovirastolle, kunnanhallitukselle sekä tarvittaessa muille palvelujen järjestäjille ja tuottajille. Lisäksi vastuuhenkilön

tehtävänä on tehdä yhteistyötä eri sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen viranomaisien ja palveluntuottajien kanssa asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi.

Kuluttajaneuvojan nimi, yhteystiedot sekä tiedot hänen tarjoamistaan palveluista

Kuluttajaneuvonta avustaa ja sovittelee kuluttajan ja yrityksen välisessä riitatilanteessa, antaa kuluttajille ja yrityksille tietoa kuluttajan oikeuksista ja velvollisuuksista, muun muassa virheen hyvityksestä, sopimuksista ja maksamisesta. Kuluttajaneuvonnassa voit asioida puhelimitse soittamalla numeroon 029 505 3050 (arkisin 9–15). Kuluttajaneuvonnan verkkosivuilta (<https://www.kkv.fi/kuluttajaneuvonta>) löytyy tietoa kuluttajakaupan säännöistä, menettelytapaohteita, valitusmalleja, ajankohtaisia tiedotteita ja tarkempaa tietoa neuvontapalvelusta.

SOSIAALIHUOLLON HENKILÖKUNNAN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Valvontalain 29 § velvoittaa sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoittamaan viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos he huomaavat tehtävissään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta Pirkanmaan hyvinvointialueen Valvonta- ja ohjausyksikköön valvontakoordinaattorille. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Palveluseteliasiakkaiden osalta toimintayksikön vastaava tekee omavalvonnallisen ilmoituksen ja toimittaa sen Pirhan kirjaamoon osoitteeseen kirjaamo@pirha.fi osoitteeseen otsikolla "omavalvonnallinen ilmoitus, yksikön nimi".

Yksityisasiakkaiden osalta toimintayksikön vastaava tekee omavalvonnallisen ilmoituksen ja toimittaa sen Lupa- ja valvontavirastolle. Pohjana käytetään Lupa- ja valvontaviraston sivustolta löytyvää "Ilmoitus sosiaali- ja terveydenhuollon toiminnan epäkohdasta -lomaketta." [Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajan ja henkilöstön ilmoitusvelvollisuus - Lupa- ja valvontavirasto.](#)

Mistä ilmoitus tehdään?

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hän voi tehdä ilmoituksen omalle esihenkilölleen /yksikön johtajalle.

Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi asiakkaan epäasiallista kohtaamista, asiakkaan loukkaamista sanoilla, asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita, asiakkaan kaltoinkohtelua ja toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia. Myös epäkohdan uhasta, joka on ilmeinen tai voi johtaa epäkohtaan, tulee ilmoittaa.

Kaltoinkohtelulla tarkoitetaan fyysistä, psyykkistä tai kemiallista eli lääkkeillä aiheutettua kaltoinkohtelua. Esimerkiksi asiakasta tönitään, lyödään tai uhkaillaan, käytetään hyväksi fyysisesti tai taloudellisesti, puhutellaan epäasiallisesti ja loukkaavasti tahi palvelussa, asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa on vakavia puutteita.

Ilmoitus tehdään aina asiakkaaseen kohdistuvasta epäkohdasta tai sen uhasta, ei henkilökuntaan liittyvistä tilanteista. Ilmoituksen tekemisen tulee aina ensi sijassa perustua asiakkaan huolenpitoon liittyviin tarpeisiin.

Toimintakulttuuriin sisältyvistä ongelmista voi olla kyse esimerkiksi yksilön perusoikeuksien rajoittamisesta vakiintuneita hoitokäytäntöjä suoritettaessa. Mikäli toimintakulttuuri ei ole suoranaisesti vahingollista asiakkaille, niihin pitää puuttua ensisijaisesti omavalvonnan kautta, esimerkiksi resurssiin ja kiireeseen liittyvät asiat.

5. Palvelun sisällön omavalvonta

5.1 Hyvinvointia, kuntoutumista ja kasvua tukeva toiminta

Koti- ja siivouspalvelut perustuvat asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin. Usein tukipalvelut auttavat niissä toiminnoissa, jotka asiakkaan on esimerkiksi ikääntymisen takia vaikea itse toteuttaa. Asiakkaan palvelusuunnitelmaan kirjataan tarpeet, toiveet ja tavoitteet palvelulle. Näin ollen suunnitelma ohjaa myös asiakkaan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja omannäköisen elämän toteutumista.

5.2 Ravitseminen

Työntekijät osallistuvat asiakkaan ravitsemuksen tukemiseen siltä osin, kun palvelusuunnitelmassa sovitaan. Tukipalvelutyöntekijät voivat esimerkiksi valmistaa kotiruokaa asiakkaalle hänen niin halutessaan. Työntekijät voivat myös varmistaa asiakkaan ravitsemuksen saantia esimerkiksi huolehtimalla kaupassa käynneistä.

5.3 Yksikön hygieniakäytännöt

Tukipalveluissa noudatetaan yleisesti Pirkanmaan hyvinvointialueen antamia hygieniaohteita. Infektioiden torjunta perustuu pääsääntöisesti tavanomaisiin varotoimiin, johon sisältyy oikeaoppinen käsihygienia. Pirkan verkkosivuilta löytyvä ajantasainen materiaali ohjaa mm. ennaltaehkäisyssä sekä toiminnassa infektioepidemian aikana (esim. Norovirus). Varotoimet sekä infektioiden ehkäisy- ja torjuntaohjeet ovat osa perehdytystä.

Asiakaskäynneille mukaan otettavissa tarvikkeissa on aina saatavilla suojautumiseen vaadittavat tavarat kuten suojahanskat, essu, kenkäsuojat tai kirurginen suu-nenäsuojas sekä käsidesiä. Lisäksi tarvikkeista löytyy pintojen puhdistamiseen sekä desinfiointiin tarvittavat välineet. Esihenkilö vastaa tarvikkeiden saatavuudesta.

5.4 Terveyden- ja sairaanhoito

Soinnun tukipalveluissa ei tuoteta sairaanhoidollisia palveluita.

Tukipalvelutyöntekijän havaitessa asiakkaan yleiskunnossa tai terveydentilassa, muutoksia he tuovat huolensa asiakkaan ja mahdollisesti hänen läheisensä tietoisuuteen ja auttavat tarvittaessa lääkäriajan varaamisessa.

Kiireellisissä sairastapauksissa työntekijät ottavat yhteyden päivystysasema Acutaan p. 116 117 ja kysyvät tilanteeseen toimintaohjeet. Tai tarvittaessa soimitaan hätäkeskukseen (112), jolloin ensihoitajat tulevat tarkistamaan asiakkaan voimien tilan ja arvioimaan jatkohoitoon siirtymisen.

5.5 Kuolemantapaus kotiin tuotettavassa palvelussa

Mikäli kotipalvelun työntekijä löytää asiakkaan kotoaan kuolleena, tulee hänen soittaa tilanteesta hätänumeroon (112). Tilanteesta tulee tiedottaa omaa esihenkilöä. Poliisi antaa asuntoon saavuttuaan jatkotoimintaohjeet. On myös tärkeää varmistaa yhteistoiminnassa poliisin kanssa, että viesti tapahtuneesta menee omaisille.

5.6 Lääkehoito

Soinnun tukipalveluissa ei tarjota lääkehoidon palveluita.

5.7 Monialainen yhteistyö

Yhteistyötä tehdään eri ammattilaisten sekä omaisten kanssa asiakkaalle laaditun yksilöllisen palvelusuunnitelman mukaisesti.

6. Asiakasturvallisuus

6.1. Asiakkaat

Asiakasturvallisuusriskejä pyritään ennaltaehkäisemään sekä tunnistamaan yhteistyössä henkilöstön kanssa. Asiakasturvallisuuspoikkeamien käsittelyyn hyödynnetään HaiPro-järjestelmää.

Tyypillisimpiä asiakasturvallisuusriskejä on kuvattu kohdassa 3.3 Riskien tunnistaminen. Merkittävimmän riskin asiakasturvallisuuteen luo haavoittuvien asiakasryhmien kanssa työskentely, jossa haavoittuvuuden perusteena on esimerkiksi ikä.

Asiakkaan sairaskohtaus

Kiireellisissä sairastapauksissa työntekijät ottavat yhteyden päivystysasema Acutaan p. 116 117 ja kysyvät tilanteeseen toimintaohjeet. Tai tarvittaessa soitetaan hätäkeskukseen (112), jolloin ensihoitajat tulevat tarkistamaan asiakkaan voinnin tilan ja arvioimaan jatkohoitoon siirtymisen.

6.2. Henkilöstö

Henkilökunnan rekrytointia koskevat periaatteet

Tukipalveluissa työskentelee pääsääntöisesti siivous- ja puhtaanapidon henkilöstöä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon koulutuksen käynnyttä henkilöstöä. Ei-hoidollista työtä tekevilta ei edellytetä sosiaali- ja terveysalan koulutusta. Varmistamme kuitenkin aina työntekijän soveltuvuuden työtehtävässä toimimiseen, sekä sen, että työntekijöiden osaaminen on asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden vaatimalla tasolla.

Henkilöstöllä tulee olla vähintään hyvä suomen kielen suullinen ja kirjallinen taito. Uuden työntekijän tulee esittää rikosrekisteriote iäkkäiden kanssa työskentelyä varten, mikäli työsuhde on yli kolmen kuukauden mittainen.

Osaamisen varmistaminen

Uuden henkilökunnan perehdytykseen on laadittu perehdytysohjelma ja materiaali on koottu sekä paperisena että sähköisenä. Yksikön henkilökunta perehdytetään toimintakäytäntöihin, asiakastyöhön,

asiakastietojen käsittelyyn ja tietosuojaan sekä omavalvontaan. Uuden työntekijän aloittaessa hänelle nimetään perehdyttäjä. Työtehtävän mukaan tulijalle järjestetään tarpeellinen määrä perehdytyspäiviä usein n. 5 päivän verran.

Henkilöstöä koulutetaan koulutussuunnitelman mukaisesti ja kannustetaan sekä tuetaan myös omaehtoisissa koulutuksissa. Talon ulkopuolisten koulutusten, työnantajan yhteisten koulutusten lisäksi kouluttautumista tapahtuu myös talon sisäisesti. Koko henkilöstö myös suorittaa tietoturvakoulutukset.

Tietosuojaan ja asiakastietojen käsittelyyn perehdytetään henkilöstö heti työsuhteen alussa allekirjoittamalla vaitiolositoumukset ja myöhemmin Navisecin tietosuojakoulutusten kautta. Perehdytyksessä käsitellään EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen (EU) 2016/679 sekä tietosuojalain 1050/2018 sisällön mukaisia sisältöjä. Pääsääntöisesti tukipalvelutyöntekijät eivät käsittele paperiasiakirjoja. Mikäli työntekijä joutuu jossain tapauksessa käsittelemään paperiasiakirjoja, perehdytämme oikeaan säilytykseen, arkistointiin sekä asianmukaiseen hävitykseen. Työntekijöillä on käytössään HairPro järjestelmä, jonka kautta tehdään poikkeamailmoitukset myös mahdollisista tietosuojaan tai asiakastietojen käsittelyyn liittyvistä poikkeamista. Nämä poikkeamat käsitellään aina henkilöstöpalaverissa. Työntekijä perehtyy yrityksen tietoturvasuunnitelmaan työsuhteen alussa.

Henkilöstömäärä ja rakenne

Koti- ja siivouspalveluissa työskentelee arkisin maanantaista perjantaihin 5 siivous- ja puhtaanapidon henkilöä sekä 1 esihenkilö sekä yksikön johtaja.

Sijaisten käytön periaatteet ja henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Vakituisten työntekijöiden ja pitkäaikaisten sijaisten rekrytoinnista vastaa yksikön johtaja sekä esihenkilö yhteistyössä. Henkilöstöjohtaja ja palveluliiketoiminnan suunnittelija toimivat rekrytoinnissa apuna ja tukena. Henkilöstön rekrytointi perustuu aina tarpeen arviointiin ja se toteutetaan hyväksytyn talousarvion puitteissa.

Toimintaan perehdytettyjä sijaista käytetään pääsääntöisesti äkillisiin poissaoloihin. Mikäli kaikkiin poissaoloihin ei ole mahdollista saada sijaista, järjestellään työt uudestaan niin, että asiakasturvallisuus ei vaarannu ja asiakas saa korvaavan käynnin toiseen ajankohtaan. Pääsääntöisesti kuitenkin asiakkaat toivovat tutun tukipalvelutyöntekijän käynnin toiseen ajankohtaan.

Työvuorosuunnittelu tehdään esihenkilön toimesta. Henkilöstömäärä ja osaaminen mukailee asiakkaiden ja heidän ostamien palveluiden sisältöä ja määrää.

Emme käytä palveluissamme alihankintaa tai vuokratyövoimaa.

Työsuojelu

Työturvallisuuden riskikartoitus tehdään kahden vuoden välein. Henkilökunta pääsee vaikuttamaan ja arvioimaan riskejä omasta näkökulmastaan käsin ja miettimään toimenpide-ehdotuksia esiin tulleille asioille. Riskienhallintamateriaali käsitellään henkilöstön kanssa sekä yhtiön johtoryhmässä ja työsuojelutoimikunnassa. Niiltä osin, kun riskit liittyvät kiinteistöön, käydään riskikartoitukset läpi kiinteistönomistajan kanssa ja suunnitellaan korjaustoimenpiteet ja aikataulut. Organisaatiossa on valittuna työsuojelusta vastaavat tahot. Kaukaharjukeskuksessa toimii yrityksen työsuojeluvaltuutettu. Työsuojelu on osa hyvää riskien hallintaa.

Työsuojeluvaltuutettu kokoaa yhdessä työsuojeluasiamiesten kanssa poikkeamat yksiköittäin ja käsittelee ne säännöllisesti työsuojelutoimikunnan kokouksissa. Riskikartoitukset tehdään yhdessä vuosittain ja ne käydään läpi yhdessä henkilöstön kanssa. Riskikartoituksen tulokset raportoidaan myös yhtiön johtoryhmälle ja ne käsitellään työsuojelutoimikunnassa.

Turvallisuuden vastuhenkilöt

Yksikön johtaja Sini Pinomäki p. 044 901 8563

Esihenkilö Saija Laine p. 044 700 1478

Työsuojelupäällikkö Arja-Riikka Kataja p, 050 4353743

Työsuojeluvaltuutettu Satu Nokkonen p.050 377 6072

Kiinteistövastaava Tarmo Kallio p. 050 3016123

6.3 Kiinteistö ja ympäristö asiakkaan turvallisuuden tukena

Tukipalveluita tuotetaan asiakkaan kotiin tai muihin asiakkaan määrittelemiin paikkoihin.

Tukipalveluiden toimisto sijaitsee osoitteessa Nuolialantie 46 D, 33900 Tampere. Mikäli tukipalvelun työntekijä havaitsee Soinnun kiinteistöön liittyvän vian tai puutteen, ilmoitetaan tilanteesta kiinteistön omistajalle sähköisellä järjestelmällä.

6.4 Teknologiset ratkaisut

Asiakkaiden kirjaamisjärjestelmänä toimii HILKKA-asiakastietojärjestelmä. Asiakastietojärjestelmä täyttää sille vaaditut tietosuojakäytännöt.

Käytössä olevat järjestelmät testataan säännöllisesti asiakastietojärjestelmätoimittajan toimesta ja päivitetään tarpeen mukaan. Henkilöstöllä on yhteystiedot palvelua tuottaviin tahoihin ja henkilökunta pystyy ottamaan yhteyttä mahdollisissa vikatilanteissa ohjelmiston tuottajan päivystykseen.

6.5 Terveystietojen laitteet ja muu laiteturvallisuus

Tukipalveluissa ei ole käytössä lääkinnällisiä laitteita. Esimerkiksi apuvälineiden hankkimisesta, käytöstä ja toimivuudesta vastaa asiakas, omainen tai muu hoidosta vastaava taho.

Irtain omaisuus on kirjattuna tukipalveluiden irtaimistorekisteriin.

7 Asiakas- ja potilastietojen käsittely ja kirjaaminen

Asiakastietolain 7§ mukaisesti palveluyksikön asiakastietojen käsittelystä ja siihen liittyvästä ohjeistuksesta vastaava henkilö on Saija Laine. Sointu Senioripalveluille on laadittu oma EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen mukainen tietoturvasuunnitelma, joka ohjaa organisaation toimintaa tietoturvavelvollisuuksien ja häiriöraporttien toiminnassa.

- a) Miten varmistetaan, että toimintayksikössä noudatetaan tietosuojaan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä lainsäädäntöä sekä yksikölle laadittuja asiakas- ja potilastietojen kirjaamiseen liittyviä ohjeita ja viranomaismääräyksiä?

Työntekijät suorittavat vuosittain Navisec -järjestelmän kautta tietosuojakoulutuksen ja allekirjoittavat siellä myös vaitiolositoumuksen. Perehdytyksessä käydään läpi vaitiolovelvollisuus liittyen kaikkeen asiakastietoon. Lomakkeet ovat saatavilla sähköisesti, ja henkilökunta allekirjoittaa Soinnun oman vaitiolositoumuksen.

Työntekijät kirjaavat tarvittavat merkinnät asiakastietojärjestelmään asiakaskäynnin aikana tai heti käynnin jälkeen.

Intranetissä: Henkilöstölle – Työsuhdeasiat – Työsuhteen alkaessa

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

Asiaan liittyvä sisältö käydään perehdytysuunnitelman sisällön mukaisesti läpi. Perehdytyksestä vastaa esihenkilö sekä perehdytettävälle nimetty ohjaaja. Tiimipalaverissa keskustellaan säännöllisesti tietoturvaan liittyvistä asioista. Osaaminen varmistetaan yksikkötasolla ja tarvittaessa järjestetään koulutusta.

- c) Missä yksikköne rekisteriseloste tai tietosuojaseloste on julkisesti nähtävissä?

Tietosuojaseloste on julkisesti nähtävillä Sointu Senioripalvelujen internetsivuilla.

- d) Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Johtaja, prosessi- ja tietojohdaminen, Kirsi-Maria Hirsikangas p.044 9022200.

7. YHTEENVETO KEHITTÄMISSUUNNITELMASTA

OMAVALVONTASUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Sointu Senioripalvelut
Nuolialantie 46 D
33900 TAMPERE

p. 050 913 0278
Y-tunnus 1603041-5

sointusenioripalvelut.fi

Tampere 17.8.2026

Allekirjoitus

Sini Pinomäki

Sini Pinomäki, Koti- ja hyvinvointipalveluiden johtaja